

# Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä

Ilmari Rostila ja Mikko Mäntysaari

# Esipuhe

Sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön evaluointi on nousemassa yhä keskeisemmäksi tekijäksi hyvinvointipalvelujen tulevaisuuden takaajana. Esittelemme yhden mahdollisen tavan arvioida asiakastyön vaikutuksia. Kyse on tapauskohtaisesta evaluaatiosta.

Tämä raportti on syntynyt Ilmari Rostilan Tampereen perhetukikeskuksissa yhdessä lastensuojelutyöntekijöiden kanssa toteuttaman tapauskohtaisen evaluoinnin kokeilun pohjalta. Esittelemme myös toisen, edellistä selvästi suppeamman tapauskohtaisen evaluaation soveltamiskokeilun Hämeenkyrön, Ikaalisten ja Parkanon sosiaalitoimistoissa, jonka toteuttamisessa Mikko Mäntysaari oli mukana.

## **Miten kiinnostuimme tapauskohtaisesta evaluaatiosta?**

Kesällä 1988 järjestettiin Åressa, Ruotsissa yhteispohjoismainen sosiaalityön tutkijoiden jatkokoulutuskurssi, jonka teemana oli sosiaalityön evaluointi. Kurssin opettajana toimi yhdysvaltalainen sosiaalityön professori Martin Bloom, kurssilaisina parikymmentä jatko-opiskelijaa eri Pohjoismaista. Osallistuimme molemmat tuolle Åren kurssille. Viikon mittaisen kurssin aikana professori Bloom esitteli meille tapauskohtaisen arvioinnin (englanniksi single system design) perusteet.

1980-luvun lopulla tapauskohtainen arviointi oli Yhdysvalloissa jo varsin vakiintunut, joskin kiistanalainen menetelmä. Pohjoismaissa Bloomin esittelemä ajattelu oli kutakuinkin tuntematonta. Jälkeenpäin voi arvioida, että ehkä aika ei ollut vielä missään Pohjoismaassa valmis hyväk-

symään tapauskohtaista arviointia osaksi sosiaalityön työkäytäntöjä. Malliin suhtauduttiin torjuvasti ja sen teoreettisia, tilastollisia ja käytännöllisiä heikkouksia eriteltiin sekä Bloomille että keskenämme. Ehkä osasyynä oli se, että Bloomin esityksessä maistui meidän suuhumme liiaksi mittaava tiedeote, joka ei ollenkaan sopinut sosiaalityön tutkimuksen sen hetkisiin tuuliin.

Meillä molemmilla tarttuminen tapauskohtaiseen evaluaatioon on jostain kumman syystä tapahtunut akateemisen opinnäytetutkimuksen jälkeen. Vuonna 1991 Mikko tunsu, että pitkän, tarpeita ja sosiaalityön ja byrokratian keskinäissuhteita koskevan puurtamisen jälkeen oli aika koettaa jotakin uutta. Tällöin Harri Jokirannan yhteydenotto Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen Seinäjoen toimipisteestä johti yritykseen soveltaa tapauskohtaista evaluaatiota Hämeenkyrön, Ikaalisten ja Parkanon sosiaalitoimistojen kehittämishankkeessa. Ilmari odotteli syksyllä 1995 julkaisupäätöstä artikkelista, jonka oli määrä muodostaa viimeinen osa hänen sosiaalitoimistoissa käytyjä asiointikeskusteluja koskevaa väitöskirjaansa. Tällöin hän tunsu, että olisi hyvä tehdä jotain ihan toisenlaista ja mutkattomammin käytännöllistä. Ilmari ryhtyi evaluaatiokokeiluun Tampereen Perhetukikeskuksissa, joihin hänellä oli aikaisempi tutkimusyhteistyösuhde.

Perhetukikeskuksen evaluaatiokokeilun aikaan, loppuvuonna 1995 ja vuonna 1996 sosiaalityön evaluaatiota koskeva keskustelu oli saanut Suomessa uusia ulottuvuuksia. Pontimena ovat olleet sekä taloudelliset että laatuksymykset. Kun syksyllä 1995 Huddersfieldissä, Englannissa järjestettiin kansainvälinen seminaari tästä teemasta, päätimme osallistua, vaikka konferenssin järjestänyt yliopisto ei ollut tunnettu, ja konferenssi- paikkaakin piti etsiä kartalta. Huddersfieldin evaluaatiokonferenssi, johon englantilaisten ja suomalaisten ohella osallistui huomattava joukko yhdysvaltalaisia sosiaalityön tutkijoita ja käytännön edustajia, osoitti meille, että tapauskohtainen evaluaatio edustaa asiakastyön evaluoinnin valtavirtaa. Erityisesti Mansoor Kazin onnistumiset tapauskohtaisen evaluaation soveltamisessa, joissa hän amerikkalaisia esikuvia rennommalla ja käytännönläheisemmällä otteella oli saanut sosiaalityöntekijät innostumaan oman työnsä seuraamisesta, puhuttelivat meitä voimakkaasti. Meistä tun-

tui, että oli aika kokeilla mallia uudestaan Suomessakin.

Esimerkit menetelmän rennon soveltamisen mahdollisuuksista ja sosiaalityön evaluaatiota koskeva uusi tilanne loivat varmaan edellytyksiä sille, että työntekijät perhetukikeskuksissa onnistuivat menetelmään kuuluvassa määrällisessä tarkastelussa. Tämä ei ollut samassa mitassa onnistunut Mikon aikaisemmassa kokeilussa, vaikka kokeilu veikin työskentelyn arviointia paikallisesti eteenpäin. Ehkä myös sosiaalitoimistojen sosiaalityön ja perhetukikeskusten lähityön erilaisuus työnä vaikuttaa menetelmän soveltamisen ehtoihin? Tulevaisuudessa menetelmää pitäisikin kokeilla monissa erilaisissa toiminnallisissa yhteyksissä. Raporttimme tarkoituksena on innostaa sosiaalityöntekijöitä ja muita sosiaalialan työntekijöitä käyttämään tapauskohtaista evaluaatiota oman työnsä seuraamisessa ja tutkimisessa.

Raportin perusidea sekä sen ydinjaksot, tapauskohtaisen evaluaation soveltamiskokemuksia Tampereella esittelevät luvut 4, 5 ja 6 ovat Ilmari Rostilan tekstiä. Koska Mikko Mäntysaarella oli aikaisempaa kokemusta saman menetelmän soveltamisesta, päätimme kuitenkin, että olisi hyvä jos hänkin osallistuisi käsillä olevan, menetelmän luonnetta ja mahdollisuuksia pohdiskelevan, raportin kirjoittamiseen. Luku 2 on Mäntysaaren kirjoittama. Muut jaksot olemme hioneet yhdessä.

Kuvaamme raportissa ensin sosiaalityön evaluoinnin tarvetta ja tapauskohtaisen evaluaation periaatteita (1). Tämän jälkeen kuvaamme menetelmän soveltamista. Tarkastelu keskittyy lähityöntekijöiden tekemään oman työnsä arviointiin Tampereen perhetukikeskuksissa. Sitä ennen raportissa esitellään HIP-projektin kokemuksia (2). Jaksossa 4 tarkastellaan käytännön esimerkkejä seuranta-asetelman soveltamisesta. Ne on ryhmitelty ongelmatilanteita ja tavoitteita vastaavasti. Esimerkit koskevat lapsen koulunkäynnin tukemista erityyppisissä tilanteissa, perheen tukemista murrosikäisen kasvatuksessa, lasten tapaamisen järjestämistä, sijoitetun lapsen ja perheen välisen suhteen ylläpitoa sekä monenlaista yksinhuoltajan tukemista. Jakson lopussa on myös pari esimerkkiä seurannan epäonnistumisista (kappale 4.6). Jakso 5 käsittelee asiakkaiden ja työntekijöiden suhtautumista tapauskohtaiseen evaluointiin, työntekijöiden antamaa palautetta ja asiakassuhdetta seuranta-asetelman laatimisen edellytyksenä.

Jaksossa 6 kuvataan seurantaan osallistuneiden asiakkaiden ongelmia ja tavoitteita, ja niitä vastaavia erilaisia mittareita. Jaksossa 7 tehdään yhteenvetoa evaluaatiokokemuksista.

## **Mato ja koukku**

Olemme tietoisia niistä monista ongelmista, joita tapauskohtaisen evaluation toteuttamiseen sosiaalityön tutkimuksen näkökulmasta liittyy.

Pohtimatta laajasti todellisuuden luonnetta ja sitä koskevia erilaisia tieteofilosofisia kantoja voidaan todeta, että evaluaatiossa kyse on käytännöllisestä intressistä, ei niinkään epistemologisista oletuksista. Evaluaatiotutkimuksessa, jossa ollaan kiinnostuneita siitä mitä ”asiakas hyötyy” tai mitä hän saa palveluista, voidaan ottaa lähtökohtia, joita toisen tyyppisessä tutkimuksessa ei hyväksyttäisi. Kun esimerkiksi lähdetään seuraamaan asiakkaan edistymistä asiakassuhteessa asetettujen tavoitteiden suunnassa, oletetaan tietenkin, että asiakkaan edistymistä jollakin ilmiökentällä, vaikkapa ”itsetunnon kehittämisessä”, voidaan seurata. Kyseistä ilmiötä pyritään tällöin tavallisesti myös mittaamaan eli tarkastelemaan sitä lukujen valossa. Esimerkiksi konstruktionistisessa tutkimuksessa ei käsitääksemme hyväksyttäisi tällaista lähtökohtaa. Konstruktionistisessa tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka ilmiöt tai asiat, kuten ”edistyminen” tai ”tavoitteet”, rakentuvat tutkittavissa yhteyksissä. Niitä ei oteta ”annettuina” sillä tavoin kuin käytännön sosiaalityössä ja sitä koskevassa evaluaatiossa on usein järkevää tehdä. Kun siis tarkastelemme sosiaalityötä ”asiakkaan edistymisen” näkökulmasta, on nielaistu täky, johon konstruktionisti ei koskisi. ”Asiakkaan edistymistä” voidaan seurata ja palveluiden onnistuneisuutta on mielekästä tarkastella tämän valossa. Meidän mielestämme palkinto — sosiaalityön parempi seurattavuus — on niin arvokas, että olemme valmiita nappaamaan madon sillä riskilläkin, että tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta ehkä olemme vaarassa saada koukunkin.

## Kiitokset tekijöille!

Tapauskohtainen evaluaatio on työntekijöiden työväline. Projektit, joista tämä raportti kertoo, ovat seurausta käytännön työntekijöiden innosta ja paneutuneisuudesta oman työnsä kehittämiseen. Siksi tekijät esiin: Kalevan perhetukikeskuksessa omaa työtään tutkivat Pekka Alajääski, Kaija-Liisa Hiipakka, Harri Myllylä, Raija Karpiomaa-Mäkinen, Pirjo Kivistö, Helka Korpela, Eeva Simolin ja Maija-Liisa Ylä-Mäihäniemi; Kissanmaan perhetukikeskuksessa Risto Korpinen, Vesa Kuula, Tarja Lepola, Pirjo Mäkelä, Leena Mölkänen, Marja-Liisa Ronni ja Seija Rostila ja Metsolan perhetukikeskuksessa Pertti Rinkkala, Anne Nokso-Koivisto ja Annina Virta. Arvokasta taustatukea työskentelylle antoi esimies Timo Vikman.

Raportti ei olisi onnistunut ilman Tampereen perhetukikeskuksen asiakkaiden panosta, jotka työskentelivät arkielämän ongelmiansa ratkaisemiseksi. He olivat mukana laatimassa tilanteisiinsa ja tavoitteisiinsa sopivia seurantatapoja ja keräsivät itse suuren osan arvioinnin perustana olevasta tiedosta. Kiitos heille!

Hämeenkyröläiset, parkanolaiset ja ikaalislaiset sosiaalitoimen asiakkaat, sosiaalityöntekijät ja heidän esimiehensä ansaitsevat lämpivät kiitokset aktiivisuudestaan ja innovatiivisuudestaan sosiaalityön evaluaation kehittäjinä. Hämeenkyrössä sosiaalijohtaja Jaakko Luomahaara ja sosiaalityöntekijät Päivi Niemi, Anita Karnaranta, Raili Naskali ja Hannele Hietanen; Ikaalisissa sosiaalijohtaja Riitta Ylipelkonen, sosiaalityöntekijät Anneli Mielonen, Sisko Viljanen ja Ritva Alho sekä Parkanossa sosiaalityöntekijät Kauko Tapio ja Leena Helanti toimivat suomalaisina uranuurtajina tapauskohtaisen evaluoinnin soveltamisessa. Kiitos heille!

## **Esipuhe toiseen painokseen**

Tämä pieni raportti on ilmestynyt alunperin Stakesin Raportteja-sarjan numerona 212 vuonna 1997. Kirjoittamishetkellä Stakesin FinSoc-ryhmä oli vastaperustettu ja Mikko Mäntysaari työskenteli ryhmän vetäjänä. Ilmari Rostila oli tutkijana Tampereen yliopistossa.

Kun Stakes muutti Hakaniemen Ympyrätalosta uuteen rakennukseen Sörnäisiin, muuton yhteydessä hävitettiin julkaisuvarastosta huomattava osa, ja muiden ohella myös meidän raporttimme jäljelle jääneet kappaleet.

Aina silloin tällöin tähän meidän raporttiimme on ollut kiinnostusta, ja sen saatavuutta on kyselty. Päätimme saattaa tämän halukkaiden saataville THL:n kirjaston Julkkari-tietokantaan.

Tämä on julkaisumme toinen painos. Emme ole tehneet päivityksiä, vaikka niihin olisi ollut mahdollista tarttua. Tapauskohtainen arviointi on edelleen arkea yhdysvaltalaisessa sosiaalityössä. Tutkimusta on ilmestynyt runsaasti lisää, ja tapauskohtaista evaluointia käsitellään monissa oppikirjoissa yksilökohtaisen sosiaalityön työtapaan soveltuvana menetelmänä. Suomessakin tapauskohtaista evaluointia on vuoden 1997 jälkeen tehty.

Sellainen tekninen muutos tähän sähköiseen painokseen on tehty, että numeroviittausten sijaan lähdeviitteet on merkitty tekstin sisäisillä viitteillä.

Tähän tekstiin on liitetty Mikko Mäntysaaren vuonna 1988 tekemä Martin Bloomin haasstattelu.

# Tiivistelmä

Ilmari Rostila ja Mikko Mäntysaari: Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä. Stakes, Raportteja 212. Helsinki 1997. 76 s. ISBN 951-33-0330-6.

Tapauskohtainen evaluointi on asiakassuhteessa sovellettava arviointimenetelmä, jonka tarkoituksena on osoittaa miten asiakas on edennyt yhdessä asetetun tavoitteen suuntaisesti. Tapauskohtainen evaluointi on 1970-luvulta lähtien vakiinnuttanut asemansa sosiaalityön keskeisenä arviointivälineenä. Tästä huolimatta menetelmää ei Suomessa ole aikaisemmin esitelty tässä laajuudessa.

Tapauskohtaista evaluointia kokeiltiin kahdessa kontekstissa: Tampereen kaupungin perhetukikeskuksissa vuonna 1996 (Petuke-projekti) sekä Hämeenkyrön, Ikaalisten ja Parkanon sosiaalitoimistoissa vuosina 1991 ja 1992.

Perhetukikeskukset ovat osa kunnallista lastensuojelua Tampereella. Keskuksissa tehdään lapsiperheitä tukevaa lähityötä jolla tähdätään huostaanottojen välttämiseen. Perhetukikeskuksia on viisi. Neljä niistä otti osaa kokeiluun. Tapauskohtainen evaluointi osoittautui mielekkääksi ja taloudelliseksi tavaksi seurata asiakassuhteen tavoitteiden toteutumista. Evaluoidut asiakassuhteet liittyivät mm. perheen sisäisiin kommunikaatio-ongelmiin, koulupoissaoloihin ja vanhemman psykososiaalisiin ongelmiin. Tapauskohtaisen evaluaation kokeilu onnistui Petuke-projektissa niin, että suhteellisen vähäisen koulutuksen ja tuen avulla lähes jokainen perhetukikeskusten avotyöntekijä sovelsi asetelmaa ainakin yhteen asiakastapaukseensa. Asetelmaa sovellettiin yli kymmeneen prosenttiin ko-



keiluajankohdan asiakasperheistä.

Sosiaalitoimistojen työssä tapauskohtaisen asetelman soveltaminen ei onnistunut yhtä yksinkertaisesti. Menetelmän suoria soveltamisyrityksiä itse kokeilun aikana oli vain yksi. Sen sijaan kokeilun päättymisen jälkeen keväällä 1992 useat työntekijät kertovat soveltaneensa asiakastyössään tapauskohtaisen evaluoinnin periaatteita.

Kokeilujen johtopäätöksenä on, että tapauskohtaisen evaluaation soveltaminen suomalaiseen sosiaalityön kontekstiin on mielekästä ja mahdollista. Onnistumisen mahdollisuuksia lisää, mikäli tapauskohtaista evaluaatiota pyritään soveltamaan rennosti ja evaluaatioasetelmaa rakennettaessa tyydytään nk. B-asetelmaan.

Avainsanat: tapauskohtainen evaluaatio, sosiaalityön tuloksellisuus, evaluaatio-asetelmat.

# Sammandrag

Ilmari Rostila och Mikko Mäntysaari: Single-Case evaluering som social arbetets verktyg. Stakes, Raportteja 212. Helsinki 1997. 76 s. ISBN 951-33-0330-6.

Evaluering av enskilt fall är en utvärderingsmetod som tillämpas på en kundrelation. Syftet är att påvisa de framsteg kunden har gjort i riktning mot det gemensamt ställda målet. Evaluering av enskilt fall har ända sedan 1970-talet bär sin ställning i socialarbetet, som ett viktigt instrument för utvärdering. Trots detta har metoden inte tidigare presenterats i Finland i nu föreliggande utsträckning.

Evaluering av enskilt fall prövades i två kontexter: År 1996 vid familjestödcentralerna i Tammerfors stad (Petuke-projektet) och åren 1991 och 1992 på socialbyråerna i Tavastkyrö. Ikalas och Parkano kommuner.

Familjestödcentralerna utgör en del av det kommunala barnskyddet i Tammerfors. Vid centralerna utförs närarbetet som stöder barnfamiljer i syfte att undvika omhändertagande. Det finns fem familjestödcentraler. Fyra av dem deltog i försöket. Evaluering av de enskilda fallen visade sig vara en meningsfull och ekonomisk form för uppföljning av hur de för kunderna uppställda målen uppnåddes. De evaluerade kundrelationerna anknöt bl.a. till familjens interna kommunikationsproblem, frånvaro från skolan och förälders psykosociala problem. Försöket med evaluering av enskilda fall lyckades så pass bra i Petuke-projektet, att nästan samtliga socialarbetare vid familjestödcentralen, efter att ha fått en relativt kort utbildning och stöd, tillämpade metoden i åtminstone ett kundfall. Metoden tillämpades tillsammans med över tio procent av kundfamiljerna under

försökstiden.

Tillämpning av evalueringsmetoden i fråga lyckades inte lika enkelt i samband med socialbyråernas arbete. Antalet direkta försök att tillämpa metoden var under försökstid bara ett. Däremot berättade flera socialarbetare att de efter att försökstiden gått till ändå tillämpat principerna för evaluering av enskilt fall i sitt kundarbete.

Slutsatsen efter försöken är att tillämpning av metoden för evaluering av enskilt fall i det finländska socialarbetets kontext är meningsfullt och möjlig. Chanserna att lyckas ökar om evaluering i det enskilda fallet genomförs avslappnat och man nöjer sig med den s.k. B-formen vid konstruktion av evalueringens uppställning.

Nyckelord: evaluering av enskilt fall, socialarbetets resultat, evalueringsuppställningar.

# Abstract

Ilmari Rostila and Mikko Mäntysaari: Single-Case Evaluation as a Method of Social Work. Stakes, Reports 212. Helsinki 1997. 76 s. ISBN 951-33-0330-6.

Single-case evaluation is an evaluation method applied to a client relationship. Its purpose is to show how the client has progressed towards a jointly set goal. Ever since the 1970s, single case evaluation has been an established evaluation tool in social work, but the method has not been previously presented in Finland to the extent explained in the work at hand.

Single-case evaluation was tried out in two contexts: by family support centres in the City of Tampere, in 1996 (Petuke project), and by welfare offices in Hämeenkyrö, Ikaalinen and Parkano, in 1991 and 1992.

The family support centres are part of Tampere's municipal child welfare services. The centres work with families that include children, with the objective of avoiding taking children into custody. There are five family support centres. Four of them participated in the trial. The single-case evaluation method proved to be meaningful and affordable way of monitoring to what extent goals were attained in client relationships. The evaluated client relationships involved internal communication dysfunctions in families, truancy, and parental psychosocial problems. The single-case evaluation trial succeeded in the Petuke project to the extent that, despite relatively minor training and support, almost every caseworker at the family support centres applied the method to at least one client case. The method was applied to more than ten per cent of the number of client families dealt with during the trial period.

Welfare offices were not able to apply the single-case method equally successfully in their work. There were just one direct attempt to apply the method during the trial itself. However, many workers have indicated that they applied the principles of single-case evaluation while working with clients in the spring 1992, after the end of the trial.

The conclusion drawn from the trials is that single-case evaluation can be applied in a meaningful way to social work in the Finnish context. Success is more likely to follow if single-case evaluation is applied in a relaxed way and if the evaluation sets-up does not go beyond so called B-design.

Keywords: single-case evaluation, social work outcomes, single-case designs.

# Sisältö

<b>Esipuhe</b>	<b>I</b>
<b>Tiivistelmä</b>	<b>VII</b>
<b>Sammandrag</b>	<b>IX</b>
<b>Abstract</b>	<b>XI</b>
<b>1 Johdanto: Empiirinen vallankumous vai arkinen työväline</b>	<b>1</b>
1.1 Evaluaatio on ajankohtaista . . . . .	1
1.2 Tapauskohtaisen evaluaation käytännönläheinen sovelta- minen . . . . .	4
1.2.1 Vallankumousko? . . . . .	7
1.2.2 Mitata vai ei? . . . . .	8
1.2.3 Evaluaatio on vain työväline . . . . .	11
<b>2 Asiakastyön arviointia HIP-projektissa</b>	<b>13</b>
2.1 HIP-projektin kokemuksia . . . . .	16
<b>3 Petuke-projektin toteuttaminen</b>	<b>21</b>
3.1 Perhetukikeskukset . . . . .	21
3.2 Kokeilun tavoitteet ja toteutus . . . . .	22

<b>4 Käytännön esimerkkejä seuranta-asetelman soveltamisesta</b>	<b>25</b>
4.1 Lapsen koulunkäynnin tukeminen . . . . .	25
4.1.1 Mika . . . . .	25
4.1.2 Mari . . . . .	28
4.1.3 Petra . . . . .	30
4.2 Perheen tukeminen murrosikäisen kasvatuksessa . . . . .	32
4.3 Lasten tapaamisten järjestäminen eron jälkeen . . . . .	35
4.4 Sijoitetun lapsen ja perheen välisen suhteen ylläpito . . . . .	38
4.5 Yksinhuoltajan tukeminen . . . . .	41
4.5.1 Lauri . . . . .	41
4.5.2 Pirkko . . . . .	42
4.5.3 Tarja . . . . .	45
4.5.4 Terttu . . . . .	47
4.6 Esimerkki seurannan hankaluuksista . . . . .	51
<b>5 Asiakkaiden ja työntekijöiden suhtautuminen tapauskohtaiseen     evaluointiin</b>	<b>55</b>
<b>6 Ongelmat, mittarit ja asetelmat</b>	<b>61</b>
<b>7 Yhteenveto ja pohdinta</b>	<b>67</b>

# Kuvat

1.1	<i>PL:n läsnäolo koulussa</i>	6
4.1	<i>Mikan läsnäolo koulussa.</i>	27
4.2	<i>Marin poissaolot koulusta oman ilmoituksen mukaan kahden viikon jaksoissa.</i>	29
4.3	<i>Petran läsnäolo koulussa ja työskentelyn toimenpiteet.</i>	31
4.4	<i>Niinan luvattomien tekojen (varastelu ja yöpoissaolot) lukumäärä.</i>	33
4.5	<i>Vanhempien ja tyttären tyytyväisyys perheen tilanteeseen.</i>	34
4.6	<i>Äidin arvio lasten tapaamisten sujumisesta.</i>	37
4.7	<i>Tiinan ja perheen yhteydenpito.</i>	40
4.8	<i>Isän ja pojan päivittäiset yhteiset mukavat hetket.</i>	42
4.9	<i>Pirkon sosiaalisen rohkeuden kasvu "Luottamuksen löytäminen ihmisiin".</i>	44
4.10	<i>Tarjan ja päiväkodin yhteistyön sujumista kuvaava pistemäärä.</i>	46
4.11	<i>Tertun tyytyväisyys elämäänsä, arvioituna päivittäin asteikolla 1–6 jossa 1 = hyvin tyytymätön ja 6 = hyvin tyytyväinen.</i>	48
4.12	<i>Tertun läsnäolo työllisyyskoulutuksessa.</i>	49
4.13	<i>Tertun itse ilmoittama alkoholinkäyttö 1/3 l olutta vuorokaudessa.</i>	50
4.14	<i>Kaijan toiminnallinen ja sosiaalinen aktiivisuus. Asiakkaan aktiiviteettien lukumäärä viikossa.</i>	52
7.1	<i>Yhteenvedo tapauskohtaisen evaluaation tuloksista (Petuke).</i>	68
7.2	<i>Tapauskohtaisen evaluaation vahvuuksia ja rajoituksia.</i>	70





# Taulukot

5.1	<i>Työntekijöiden mielipiteet tapauskohtaisen evaluaation kokeilusta. 5 = täysin samaa mieltä, 1 = täysin eri mieltä. . . . .</i>	58
6.1	<i>Seurantakokeilun asiakastapauksien asiakashistoriaan ja taustaan liittyviä ongelmia. . . . .</i>	62
6.2	<i>Työskentelyn kohdeongelmat seurantakokeilun asiakastapauksissa.</i>	63
6.3	<i>Seurantakokeilun asiakastapauksissa käytetyt mittarit. . . . .</i>	63



# Luku 1

## Johdanto: Empiirinen vallankumous vai arkinen työväline

### 1.1 Evaluaatio on ajankohtaista

Sosiaalihuollossa käydään nykyään intensiivistä keskustelua toiminnan evaluoinnista ja laadun kehittämisestä. Keskustelussa on paljon uusia käsitteitä (Outinen et al., 1995). Pohjoismaisessa yhteenvedossa sosiaalipalvelujen laadun kehittämistyöstä todettiin, että käsitteet ”laadun varmistus” ja ”laadun parantaminen” tarkoittavat sitä, että ”toimintaa seurataan evaluoinnin avulla niin tarkasti, että voidaan jatkuvasti ja systemaattisesti huolehtia siitä, että huonosti toimiva tulee korjatuksi.” (Socialstyrelsen, 1995). Evaluointi ymmärrettynä toiminnan tekemisenä näkyväksi — tavoitteiden, toimenpiteiden ja tulosten tarkka seuraaminen (Cheetham et al., 1992) — on laatutyön edellytys. Tarve evaluaatioon puolestaan syntyy, paitsi budjettileikkauksista, myös erilaisista kuluttajaliikkeistä, jotka vaativat laadukkaita palveluja (Hornick & Burrows, 1988, s. 401).

Laatutyö ja evaluointi liittyvät kiinteästi toisiinsa, mutta eivät kuitenkaan ole samansisältöisiä käsitteitä. Kärjistäen voidaan sanoa, että eva-

luaation peruskysymyksenä on, ettemme tiedä, mikä mahdollisista toimintastrategioista on paras — emme siis tiedä miten toimia. Laatutyössä taas periaatteessa tiedämme, miten tulisi toimia, mutta emme tiedä, missä määrin tavoitteeksi asetettu toiminnan tapa käytännössä toteutuu.

Syksyllä 1996 valtioneuvoston hyväksymä sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen suunnitelma vuosille 1997–2000 korostaa sosiaali- ja terveydenhuollon hoito- ja palvelukäytäntöjen kehittämistä tarkoituksenmukaisemmaksi. (Valsu, 1996) Keskustelu tarkoituksenmukaisemmista hoitokäytännöistä on terveydenhuollossa lisääntynyt viime vuosina voimakkaasti. Puhutaan nk. näyttöön perustuvasta lääketieteestä (englanniksi evidence based medicine, EBM). Sanotaan, että vain murto-osa vakiintuneista terveydenhuollon hoitokäytännöistä nojaa empiirisesti tutkituun vertailutietoon (Goodman, 1993, s. 7). Sosiaalihuollossa suhtautumisen palvelukäytäntöjen evaluointiin on ollut esillä jo varsin pitkään, mutta esimerkiksi palvelujen vaikuttavuutta koskettelleet tutkimukset ovat jääneet yksittäisiksi projekteiksi ilman, että ne olisivat kyenneet luomaan jatkuvaluonteisia seurantakäytäntöjä (Lumijärvi, 1994, s. 10). Erityisen kipeästi tarvittaisiin tietoa palvelukäytäntöjen toimivuudesta siellä, missä työtä tehdään hyvin monimutkaisten ja vaikeiden psykososiaalisten ongelmien parissa, kuten esimerkiksi lastensuojelussa.

Kananoja ja Turunen (Kananoja & Turunen, 1996) pohtivat lastensuojelun kehittämisen ajankohtaisia vaatimuksia ja tekevät useita työn kehittämistä suuntaavia johtopäätöksiä. He painottavat erityisesti lapsen näkökulmaa lastensuojelutyön lähtökohtana ja tarvetta kehittää lastensuojelutarpeen arviointia moniammatillisen arvioinnin suuntaan.

Lastensuojelutyön kehittäminen asettaa myös suuria vaatimuksia perheiden ja lasten tilanteen seuraamiselle, ammatillisen työn dokumentoinnille ja työn vaikutuksien selvittämiseksi. Heidän mielestään lastensuojelutilanteiden seurannassa tarvitaan ”asiakkaiden arkielämään tuotuja käytännöllisiä lähestymistapoja; muutosten seuranta edellyttää nykyistä konkreettisempaa käytäntöä.” Toisaalta ammatillisen työn dokumentoinnin pitäisi tehdä mahdolliseksi lastensuojelusta kertyvän kokemuksen kumuloitumisen ja työn kehittämisen tältä pohjalta. Kolmanneksi työn vaikutuksia pitäisi selvittää nykyistä paremmin. Kirjoittajat toteavat: ”Las-

tensuojelutyön vaikutuksia on seurattava systemaattisesti ja pitkäjänteisesti. Työssä tarvitaan sen seuraamista, mitä muutoksia lapsen ja perheen tilanteessa saadaan aikaan samoin kuin asetettujen tavoitteiden ja valittujen työmuotojen jatkuvaa arviointia.” (Kananoja & Turunen, 1996)

Sosiaalihuollon työmenetelmien arvioinnin tarve on siis yleisesti tunnustettua. Menetelmien arviointeja ilmestyy kuitenkin vähän. Ehkä palvelukäytäntöjen evaluoinnin suhteellinen vähäisyys johtuu siitä, että meillä ei ole toimivia esimerkkejä onnistuneista evaluaatiomenetelmistä, joita käytännön auttamistyötä tekevät ammattilaiset voisivat käyttää. Toisaalta on mahdollista, että evaluoinnin haastetta pidetään liian kovana. Sosiaalityöntekijätkin pitävät ”todellisena evaluointina” vain kontrolloituun koeasetelmaan perustuvia hankkeita (Smith, 1987, s. 405).

Juliet Cheetham ja hänen kollegansa (Cheetham et al., 1992, s. 18–19) puhuvat tarpeesta edetä sosiaalityön evaluaatiotutkimuksessa pienin konkreettisin askelin. Kaikkea ei voi selvittää kerralla. Tapauskohmainen evaluointi voi merkitä yhtä tärkeää askelta kaikilla kolmella suunnalla: asiakkaiden tilanteen seuraamisessa, ammatillisen työn dokumentoinnissa ja työn vaikutuksien selvittämisessä.

## 1.2 Tapauskohtaisen evaluaation käytännönläheinen soveltaminen

Tapauskohtainen evaluointi, jota seuraavaksi kuvaamme, on yksi mahdollinen tapa seurata systemaattisesti yksittäisen asiakkaan tai asiakasperheen tilannetta työskentelyn aikana ja sen päättyessä. Se valaisee konkreettisten asiakaskohtaisten tavoitteiden toteutumista työskentelyn tuloksena ja tarjoaa näin määrämuotoista tietoa palvelujen vaikuttavuudesta ja lapsen ja perheen tilanteesta.

Tapauskohtaiset *asetelmat* (engl. design) ovat tutkimusasetelmia, joissa selvitetään systemaattisesti ja määrämuotoisesti yksittäisten tapausten kehitystä<sup>1</sup>. Tämä tapahtuu mittaamalla toistuvasti jotain asiaa tai ulottuvuutta. Seuranta-asetelmia käytetään arvioitaessa, kuinka yksilö tai ryhmä ("asiakassysteemi") on edistynyt asetettujen tavoitteiden suunnassa. (Robinson et al., 1988; Askeland & Christansen, 1989)

Joel Fischer, yksi tapauskohtaisen evaluaation keskeisistä kehittäjistä, tiivistää tapauskohtaiselle evaluaatiolle neljä komponenttia, joiden hänen mukaansa tulee olla olemassa, jotta voimme puhua tapauskohtaisesta evaluaatiosta (Fisher, 1981, s. 201):

1. asiakkaan ongelma voidaan täsmentää
2. asiakkaan ongelmaa voidaan mitata
3. asiakkaan ongelman muuttumista voidaan seurata ajassa, sekä ennen että jälkeen intervention ennalta suunnitellun tutkimusasetelman avulla
4. asiakassuhteessa voidaan tehdä suunniteltu interventio

---

<sup>1</sup>Saattaisi tuntua luontealta suomentaa termi *single case evaluation* eli "tapauskohtainen evaluaatio" tapauskohtaiseksi työskentelyn arvioinniksi. Tapauskohtaista työskentelyn arviointia voi kuitenkin tehdä myös soveltamatta tapauskohtaisia tutkimusasetelmia (ks. esim. Eriksson & Karlsson, 1990). Tämän takia olemme varanneet termin tapauskohtainen evaluaatio viittaamaan siihen, että evaluoinnissa sovelletaan tapauskohtaisia tutkimusasetelmia. Toiston välttämiseksi saatamme silti puhua myös löysemmin tapauskohtaisesta työskentelyn arvioinnista.

Fischer kannattaa ”tiukkaa” tapauskohtaisen evaluaation soveltamisen tapaa. Meidän kantamme on selvästi sallivampi. Fischer edellyttää, että asiakkaan ongelman muuttumista voidaan seurata ajassa, sekä ennen että jälkeen intervention ennalta suunnitellun tutkimusasetelman avulla ja että interventio voidaan täsmentää yksiselitteisesti. Näiden ehtojen täyttyminen ei ole sosiaalityössä laisinkaan niin helppoa kuin Fischer ja muut tapauskohtaisen evaluaation tiukan tulkinnan kannattajat tuntuvat ajattelevan. Me katsomme, että tapauskohtaista evaluaatio voidaan käyttää, vaikka yksittäistä interventiota ei voisikaan selvästi osoittaa. Kyse on silloin ”vain” asiakkaan edistymisen seuraamisesta.

Tapauskohtaisen evaluaation soveltamisen edellytyksenä on, että työskentelylle voidaan asettaa tavoitteita. Asetelma edellyttää asiakkaan yhteistyöhalua, muuten edistymistä ei voida seurata. Tapauskohtaista evaluaatiota hyödyntävä asiakastyö alkaakin tyypillisesti työskentelyn kohteista sopimisella. Miksi asiakas on tullut työntekijän puheille – työskentelyn kohteiden ajatellaan liittyvän asiakkaan ongelmiin. Sen jälkeen työskentelyn kohteisiin kytketään joukko yhteisesti sovittuja tavoitteita. Kun työntekijä ja asiakas ovat sopineet tavoitteista, pyrkivät he yhdessä etsimään sopivat mittavälineet tavoitteiden toteutumisen seuraamiselle. Kohteiden tulisi siis olla sellaisia, että asiakas kykenee itse seuraamaan työskentelylle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

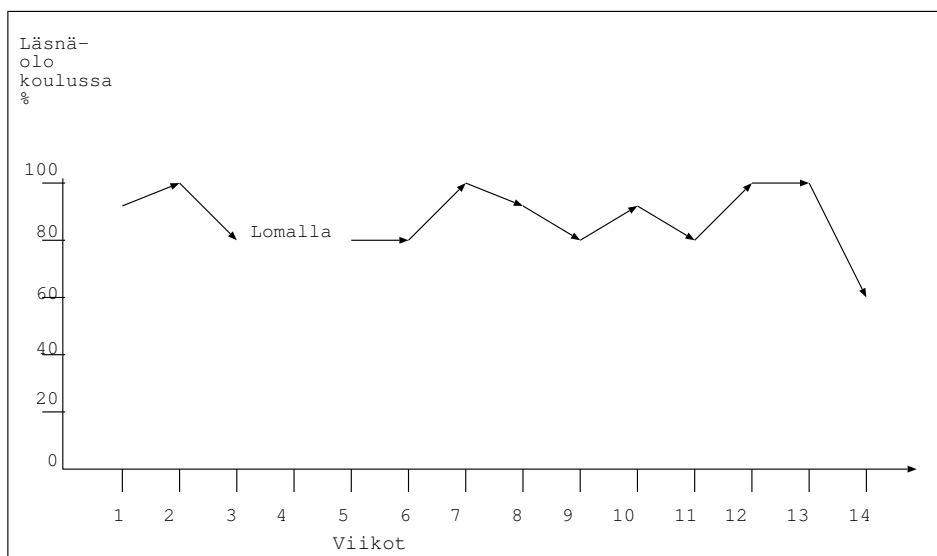
Tapauskohtaisista asetelmista puhutaan *monikossa*, koska niitä on erilaisia. Niinpä asetelmat voivat sisältää mittauksia sekä asiakkaiden lähtötasosta (tilanne ennen interventiota: vaihe A) että toimenpidevaiheista (vaihe B) erilaisina yhdistelminä (ks. esim Bloom & Fischer, 1982). Ns. B-asetelmassa seurataan asiakasta vain toimenpiteiden ja työskentelyn aikana. AB-asetelmassa selvitetään myös lähtötaso ja ABA-asetelmassa tilannetta seurataan myös intervention päättämisen jälkeen. AB-asetelman käytön tarkoituksena on osoittaa, että interventiolla on vaikutusta työskentelyn kohteeksi valittuun käyttäytymiseen (Thomas, 1978, s. 21).

Tapauskohtaisesta tutkimusasetelmasta voidaan etsiä vastausta *evaluaatiiviseen kysymykseen* ”ovatko intervention kohteena olevat ongelmat muuttuneet vai eivät?” tai *kokeelliseen kysymykseen* ”vaikuttiko kyseinen interventio muutoksen?” (Bloom & Fischer, 1982, s. 235), (Thyer, 1993). Me



netelmää voidaan soveltaa vapaammin, mikäli pyritään ensi sijassa selvittämään evaluatiivista kysymystä eli kartoittamaan asiakkaiden edistymistä. Tällöin käytännön tarpeet voidaan asettaa tutkimuksellisen luotettavuuden, pätevyyden ja yleistettävyyden yläpuolelle (Kazi, 1996) ja käyttää yksinkertaisempia tutkimusasetelmia (kuten pelkkää B-asetelmaa), pidättäytyä asetelmien ennakkosuunnittelusta ja käyttää standardoitujen, testattujen mittareiden sijasta esimerkiksi asiakkaiden itsearviointia (Blythe & Rodgers, 1993; Blythe & Tripodi, 1989).

Tapauskohtaisen evaluaation tuloksena syntyy graafinen esitys, jossa y-akseli edustaa seurattavaa ilmiötä, x-akseli aikaa. Kuvio 1.1 on esimerkiksi B-asetelmasta, joka on syntynyt Petuke-projektin kuluessa. Pojan koulunkäyntiä mitattiin läsnäoloprosentteina viikossa ja tilanteen systemaattinen seuraaminen aloitettiin avotyön alkaessa (viikko 1).



Kuva 1.1: *PL:n läsnäolo koulussa*

### 1.2.1 Vallankumousko?

Tapauskohtaisen arvioinnin juuret ovat behavioristisessa tutkimuksessa. Vaikka tapaustutkimuksia on käytetty behavioristisessa tutkimuksessa hyvin pitkään, jo lähes sadan vuoden ajan, ei yksittäistapausten tarjoama näyttöä pidetty riittävänä. Aluksi yksittäistapauksia ryhdyttiin käyttämään eläinten käyttäytymisen laboratoriotutkimuksessa. 1950-luvulta lähtien yksittäistapauksiin perustuvia koeasetelmia on käytetty myös ihmisten käyttäytymisen tutkimuksessa. (Thomas, 1978, s. 20) Kyse on klassisen koe-asetelman sovellutuksesta: kun perinteinen koeasetelma edellyttää koe- ja vertailuryhmän olemassaoloa, pyritään tapauskohtaisessa asetelmassa päättämään prosessin vaikutuksia vain yhden yksilön tai ryhmän kohdalla aikajanalla.

Tapauskohtaisen evaluaation soveltamisen kehittelyistä käynnistyneen liikkeen, empiirisen kliinisen käytännön mallin (*engl.* Empirical Clinical Practice, ECP) synnyn yhteydessä puhuttiin jopa sosiaalityön tutkimuksen empiirisestä vallankumouksesta. (Fisher, 1981; Bloom, 1975) Vaikka tapausasetelmiin ei sisälly sitoutumista mihinkään teoriaan, niillä on kuitenkin vahva kytkentä USA:ssa kehittyneeseen ns. sosiaalityön empiiriseen kliiniseen käytäntöön, empiiriseen tietoon perustuvana ”tieteellisenä käytäntönä” (Fisher, 1981; Fischer, 1993). Mallin uskottiin johtavan sosiaalityön ikuisuusongelman eli teorian ja käytännön välisen kuilun lopulliseen kumoutumiseen. Lähestymistavalle on ominaista asiakkaan tilanteen, mielialan ja toiminnan systemaattinen seuraaminen (Fischer, 1993; Reid, 1994). Koko työskentelyn tulisi perustua seurantatietoon asiakkaan tavoitteen suuntaisesta edistymisestä (Blythe & Tripodi, 1989; Gingrich, 1990; Fischer, 1993). Empiirisen kliinisen käytännön malli muistuttaa jossakin määrin edellä mainittua terveydenhuollossa paljon keskusteltua näyttöön perustuvan lääketieteen (EBM) liikettä.

Yhdysvalloissa 1980-luvun alussa julistettu vallankumous ei paljoa näytä nostaneen laineita Suomessa ja muissa Pohjoismaissa. Täällä tapauskohtaista evaluaatiota ei ole tähän asti oikeastaan noteerattu. Poikkeuksia toki oli: ruotsalainen sosiaalityön opetuksen veteraani Kerstin Lindholm näki tapauskohtaisessa evaluoinnissa suuren lupauksen. Hän katsoi me-

netelmän vahvuudeksi systemaattisen, tutkimuksellisen ajattelun ja käytännön työn yhteenliittämisen (Lindholm, 1986), eli juuri sen, minkä amerikkalaiset "vallankumouksellisetkin". Kriittisemmin menetelmän soveltamiseen suhtautuivat norjalaiset Askeland ja Christiansen (Askeland & Christiansen, 1989). Tapauskohtaisen evaluaation malli ei ole houkutelut myöskään käytännön sosiaalityöntekijöitä Pohjoismaissa.

Empiiriseen tietoon nojaava "sosiaalityön käytännön vallankumous" ei ole käytännössä muuallakaan toteutunut suunnitellulla tavalla (Fischer, 1981, s.199). Asiakkaiden edistymistä selvitetään edelleen pääasiassa "näppituntumalla" ja ammatillisessa koulutuksessa opittuja evaluoinnin välineitä käytetään varsin harvoin (Fischer, 1993; E. & Jayaratne, 1993). On osoittautunut, että huolimatta siitä, että tapauskohtainen evaluaatio on laajalti liitetty sosiaalityöntekijöiden peruskoulutukseen ja mallin hyödyntäminen on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi esimerkiksi atk:n avulla, vain osa sosiaalityöntekijöistä soveltaa tapauskohtaista evaluaatiota asiakastyössään (Gambrill & Barth, 1980). 1990-luvulla voidaankin todeta, että tapauskohtainen evaluaatio herätti alkuvaiheessaan ylisuuria odotuksia. Sittemmin odotukset ovat muuttuneet realistisemmiksi.

Kyseinen empiirisen sosiaalityön kehittämismalli on herättänyt myös tutkijoiden vastustusta ja epäilyä (Ruckdeschel & Farris, 1981; Heineman-Pieper, 1985; Thomas, 1978; Witkin, 1991). 1970-luvun jälkipuoliskolta lähtien tapauskohtainen evaluaatio on keskusteluttanut paljon sosiaalityön arvioinnista kiinnostuneita, puolesta ja vastaan. 1970-luvulla tapauskohtaisen evaluaation oikealle toteuttamiselle asetettiin niin kovia ehtoja, että niiden noudattaminen ja palvelujen tuottaminen osoittautui yhtäaikaan vaikeaksi ellei mahdottomaksi (Thomas, 1978, s. 21). Sittemmin on todettu, että menetelmän vaativuutta on ehkä puolin ja toisin liioiteltu. Kyse on jatkumosta, jonka toisessa päässä on tiukka koeasetelma, toisessa päässä varsin vapaa vaikuttavuuden arviointi (Gambrill & Barth, 1980, s.19).

### **1.2.2 Mitata vai ei?**

Usein keskustelu liittyy juuri mittaamisen ongelmaan: onko asiakassuhteessa tapahtuva mittaaminen mahdollista ja/tai järkevää. Kuten tunnet-

tua, on kysymys asiakastyön mittaamisen mielekkyydestä hyvin kiistanalainen. Keskustelun toista äärilaitaa edustava Walter W. Hudson on tiivis­ tänyt ”positivistisen” tulkin­ nan mittaamisen merkityksestä sosiaalityössä seuraavankaltaisiksi aksiomiksi:

- jos työntekijä ei voi mitata asiakkaan ongelmaa, sitä ei ole olemassa
- jos työntekijä ei voi mitata asiakkaan ongelmaa, hän ei voi vaikuttaa siihen
- jos työntekijä ei voi mitata interventiota, sitä ei ole olemassa
- jos työntekijä ei voi mitata interventiota, sitä ei voi hallita

(ks. Hudson 1978, s. 65; Ruckdeschel & Farris, 1981, s. 415), (Blythe & Tripodi, 1989, s. 22)

Edelliselle vastakkainen kanta puolestaan korostaa asiakastyön ei­ mitattavuutta. Jos asiakastyö ja mittaaminen merkitsevät käytännössä toisiaan, ei oikeastaan kumpaakaan ole määriteltä. ”Kova” mittaaminen on nähty hankalaksi yhdistää ”pehmeään”, ymmärtävään sosiaalityöhön. Määrälliseen mittaamiseen perustuva asetelma ei tuntuisi sopivan yhteen ns. postmodernin tiedekäsityksen kanssa. Se ei ole läheinen näkökulma myöskään sosiaaliselle konstruktionismille, joissa psykososiaaliset ilmiöt nähdään kielenkäytön rakentamina ja joissa usein kyseenalaistetaan niiden pysyvyys ja objektiivisen mittaamisen mahdollisuus (Witkin, 1991; Haworth, 1984; Smith, 1987), (vrt. Nerdrum & Alve, 1995). Mittaamista parempana pidetään kvalitatiivisten evaluaatiokeinojen (esimerkiksi etno­ grafisten menetelmien) käyttöä (Ruckdeschel & Farris, 1981, s. 417).

On myös ”keskitien kulkijoita”, jotka näkevät asiakastyön mittaamisen olevan toisinaan hyödyllistä (Blythe & Tripodi, 1989; Kazi, 1996). Meis­ täkin tämä välittävä kanta tuntuu perustellulta: emme halua väittää, et­ tä vain mitattavissa oleva voi olla asiakastyön kohteena, sillä sosiaalialan asiakastyössä on paljon tilanteita, joissa kysymys mitattavuudesta on en­ sinnäkin perifeerinen eikä edes aina mahdollinen. Toisaalta emme halua torjua mittaamisen mahdollisuuttakaan.

Näemme tapauskohtaisen evaluaation eri muodot jatkumona, jossa toisessa ääripäässä on kyse klassisen koeasetelman ideoiden soveltamisesta yhteen tapaukseen. Tapauskohtaisen evaluaation kehittyminen käynnistyi tästä näkökulmasta. Tähän ”tiukkaan” tapauskohtaisen evaluaation soveltamiseen liittyy vähintään AB-asetelma, mieluusti monen muuttujan suhteen yhtäaikaan sovellettu arviointi, sekä seuratun muutoksen merkitsevyyden testaaminen tilastollisin menetelmin.

Ulottuvuuden toisen päään muodostavat hyvin vapaat asetelmat, joissa asiakas ja työntekijä yhdessä seuraavat asiakkaan kirjausten perusteella hänen elämässään tapahtuvia muutoksia. Ulottuvuuden tämä laita muistuttaa vaikkapa elämäntapatutkimuksessa sovellettua elämänviivan piirtämistä: mitä minulle ja perheelleni on tapahtunut. Tällaista elämänviivan piirtämistä on käytetty työttömyystutkimuksissa (vrt. Rostila, 1986). Tapauskohtaisen evaluaation onnistumisen edellytyksenä on asiakkaan ja työntekijän (ainakin suhteellinen) yksimielisyys ongelmista ja niiden mittaustavoista. Tässä neuvottelun merkityksen korostuksessaan menetelmä itse asiassa muistuttaa paljossa viime aikoina runsaasti keskustelua herättäneitä ratkaisukeskeistä työtä (O’Hanlon & Weiner-Davis, 1989; de Shazer, 1985, esim.) sekä toisaalta vahvistavaa evaluaatiota (empowerment evaluation) (Fetterman et al., 1996).

Ratkaisukeskeisessä työotteessa haetaan teoreettisten selitysmallien sijaan mahdollisia ratkaisuja, ”avaimia lukkoon” (de Shazer, 1985). Selitysten, ongelmien ja patologioiden sijaan suuntana ovat toimivat ratkaisut: ”Nousemme siis psykologian, lääketieteen ja filosofian merestä intervention kuivalle maalle. Interventiomaassa ei ole oikeita eikä vääriä diagnooseja, ei oikeaa eikä väärää teoriaa, vain tietoa siitä, mikä toimii tai on käytökelpoista kussakin tapauksessa. Tämän megatrendin tärkein piirre on painopisteen sijoittaminen asiakkaan voimiin ja kykyihin.” (O’Hanlon & Weiner-Davis, 1989, s. 33) Tässä ratkaisukeskeisen työotteen suosimassa eklektisyyden korostuksessa on itse asiassa paljon yhteistä sosiaalityön empiiriseen orientaatioon sisältyvän eklektismin kanssa (Fisher, 1981, s. 203).

”Empowerment” on käsitteenä tullut tutuksi suomalaisillekin sosiaalityöstä kiinnostuneille. Siinä on kysymys sosiaalityön strategiasta, jos-

sa pyritään tietoisesti lisäämään heikkoresurssisen asiakasryhmän kykyä vaikuttaa omaan elämäänsä. Fetterman et al. (1996); Fetterman (1996) Lyhyt vahvistavan evaluaation määritelmä voisi olla seuraavankaltainen: vahvistava evaluaatio merkitsee evaluaation käsitteiden ja tekniikoiden käyttöä edistämään ihmisten kykyä vaikuttaa omaan elämäänsä (Levin, 1996, s. 49). Vahvistava evaluaatioprosessi alkaa "mittatikkujen" etsimisellä – juuri mittaamisen nähdään lisäävän heikkoresurssisten ihmisten resursseja. Vahvistavan evaluaation tavoin tapauskohtaisen evaluaation voi nähdä lisäävän asiakkaan kykyä hallita omaa elämäänsä. Myös menetelmää soveltavat työntekijät saavat palautetta työstään, ja tällä on arvaamattoman myönteistä merkitystä ammateissa, jossa pysyvät tulokset näkyvät usein vasta hyvin pitkän ajan kuluttua.

### 1.2.3 Evaluaatio on vain työväline

"Rennosti ymmärretty" mittaaminen siis näyttäisi lisäävän ihmisten vaikutusmahdollisuuksia elämäänsä. Myös toinen kvantitatiivisen asiakassuhteen evaluoinnin etu kannattaa ottaa mietittäväksi: työskentelyn kohteiden ja tavoitteiden täsmentäminen sekä niiden toteutumisen seuraaminen – silloin kun se on mahdollista – on hyväksi. Esimerkiksi lastensuojelutyössä näyttää siltä, että konkreettisten asiakaskohtaisten tavoitteiden (kuten "parempi kommunikaatio perheessä") saavuttaminen on yhteydessä huostaanottojen välttämiseen (Lewis et al., 1995; Fraser et al., 1991).

Vaikuttaakin siltä, että ongelmien täsmentämisestä, konkreettisten työskentelykohteiden ja niissä tapahtuvien muutosten suunnitelmallisesta seuraamisesta on hyötyä sekä asiakkaalle että työntekijälle. Tiukka ja dogmaattinen tapauskohtaisten evaluaatioasetelmien soveltaminen ei välttämättä tuota tällaista hyötyä. *Tarvitaan rentoa ja vapaata asiakastyön evaluaatiota.*

Englantilainen Mansoor A. F. Kazi on johtamissaan useissa mm. vanhustenhuoltoa, koulusosiaalityötä ja lastensuojelun perhetyötä koskevis-  
sa evaluaatioraportteissa The Centre for Evaluation Studies - tutkimusyksikössä Huddersfieldin yliopistossa pyrkinyt edistämään juuri edellä kuvattua rentoa, vapaata tapauskohtaisen evaluaation soveltamista.

Huddersfieldin projekteissa on

1. yhdistetty määrällisiä ja laadullisia evaluaation ja mittaamisen lähestymistapoja,
2. annettu tapausasetelmien muodostua vapaasti ja luonnollisesti käytännön tarpeiden pohjalta, välttämällä näin myös kokeellisiin asetelmiin liittyviä eettisiä ongelmia (vrt. Cheetham et al., 1992, s. 22–25) ja
3. sovellettu tapausasetelmia monipuolisesti monenlaisiin asiakastilanteisiin, eikä vain ns. käyttäytymisterapiaan, mikä on aikaisemmin hallinnut tapauskohtaisten asetelmien sovellutuskenttää. (Kazi, 1996, s. 112).

Mielestämme Huddersfieldin evaluaatiokeskuksen tavassa toteuttaa tapauskohtaista evaluaatiota on opittavaa myös suomalaiselle sosiaalityölle.

Kun sosiaalityöhön yleensä ja lastensuojelutyöhön erityisesti kohdistuu yhä voimakkaampana seurattavuuden vaatimus, voi tapauskohtaisen evaluaation rento, vapaa soveltaminen saada yhä suuremman merkityksen sosiaalityön kehittämisessä. Tähän kehitykseen sopii myös pyrkimys luopua määrällisen ja laadullisen evaluaatiotutkimuksen ja mittaamisen vastakkainasettelusta (Herman et al., 1987, s.21), (Bostwick & Kyte, 1993, s.179).

Empiirisen vallankumouksen sijaan on tullut yhä luontevammaksi nähdä tapauskohtainen evaluointi yhtenä mahdollisena arviointivälineenä. Seuraavat esimerkit toivottavasti osoittavat, miten olennaista on arkipäiväistä evaluointi. ”Kyse ei ole kovasta vaan hyvin pehmeästä tietees-  
tä”, kuten Martin Bloom tapasi todeta.

## Luku 2

# Asiakastyön arviointia HIP-projektissa

Elokuussa 1991 Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus kutsui Mikko Mäntysaaren mukaan Hämeenkyrön, Ikaalisten ja Parkanon sosiaalitoimen yhteiseen kehittämisprojektiin asiantuntijaksi. Tämä nk. HIP-projekti oli käynnistynyt jo aiemmin, nyt mukaan haluttiin tutkija kehittämään HIP-kuntien sosiaalityötä.

HIP-projektiin osallistui vaihtelevasti kymmenestä viiteentoista sosiaalityöntekijää ja heidän esimiestään mainituista kolmesta kunnasta. Työntekijöiden koulutustausta ja työkokemus vaihtelivat melko tavalla. Mukana olleista useimmilla ei kuitenkaan ollut sosiaalityön ammatillista koulutusta.

Projekti alkoi keskustelulla, jossa yhdessä pohdimme mahdollisia kehittämisalueita. Toisen tapaamisen aikana päätimme kokeilla tapauskohtaisen evaluaation soveltamista sosiaalitoimistojen sosiaalityöhön.

Syyskuun 1991 ja tammikuun 1992 välisenä aikana kokoonnuimme kuusi kertaa keskustelemaan tapauskohtaisen arvioinnin soveltamisesta. Yhteensä tapaamiset kestivät noin 20 tuntia. Osa tästä ajasta kului luen-toihin, joissa Mäntysaari esitteli muun muassa strukturoidun asiakastyön mallia, tavoitteellista työskentelyotetta sekä tapauskohtaisen arvioinnin



soveltamista. Perusteiden luonnin jälkeen etenimme keskustellen, työntekijöiden esiin nostamien tapausten perusteella. Valitettavasti konkreettisiin esimerkkeihin nojaava menetelmän testausvaihe jäi liian lyhyeksi. Tämän jälkeen työntekijöiden oli tarkoitus ryhtyä soveltamaan menetelmää asiakastyöhönsä.

Sosiaalityöntekijät suhtautuivat varsin myönteisesti tapauskohtaisen evaluaation käyttöön. Kukaan työntekijöistä ei ollut kuullut menetelmästä ennen projektin alkamista. Ajatus työn evaluoinnista ei kuitenkaan ollut vieras yhdessäkään kunnassa. Esimerkiksi Hämeenkyrössä sosiaalityöntekijät olivat vuoden 1990 aikana käyneet läpi kaikkien toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden tapaushistoriat. Aktistojen läpikäynnin taustalla oli keskushallinnon kutakuinkin selvä toivomus asiakaskunnan ”puhdistamisesta”.

Tästä perusmyönteisyydestä huolimatta tapauskohtaisen evaluaation soveltaminen sosiaalitoimistojen sosiaalityössä osoittautui vaikeaksi. Hämeenkyrössä oli vain yksi haastatelluista pyrkinyt soveltamaan menetelmää B-asetelmaa seuraten. Hän pyrki tekemään tapauskohtaista evaluaatiota hyödyntäen myös graafista esitystä. Kyse oli asiakkaasta, jolla oli päihdeongelma. Tavoitteeksi asetettiin positiivisten ihmissuhteiden suhteellisen osuuden kasvattaminen asiakkaan kaikissa ihmissuhteissa. Sosiaalityöntekijä ja asiakas sopivat, että asiakas tekee muistiinpanoja ihmissuhteistaan. Hän merkitsi taulukkoon kaikki kohtaamisensa toisten ihmisten kanssa päivittäin. Positiiviset kohtaamiset merkittiin sinisellä kynällä, negatiiviset punaisella kynällä. Asiakas oli hyvin innostunut kirjaamisesta, ja työntekijän mukaan oli hän myös tarkka merkintöjensä suhteen. Seurannan mukaan asiakas onnistui edistymään tavoitteensa suuntaan, eli positiivisena pidettyjen ihmissuhteiden osuus kasvoi tarkasteltuna aikana. Tapauskohtainen asetelma, jota tässä käytettiin, oli selvästi B-asetelma, eli interventiota ei täsmennetty. Vaikka johtopäätösten tekeminen sosiaalityön vaikuttavuudesta oli siten vaikeaa, oli asiakas itse sitä mieltä, että hänen elämäntilanteensa koheni seuranta-aikana, vaikkakaan juominen ei loppunut. Myös työntekijä piti tuloksia lupaavina.

Kvantitatiivisen evaluoinnin sijaan työntekijät pyrkivät soveltamaan varsin vapaasti asiakassuhteen seuraamisen ideaa, ja he myös loivat omia,

kvalitatiivisia sovellutuksiaan työn vaikuttavuuden seurannasta. Seuraavassa yksi esimerkki luovasta työn vaikuttavuuden seurannasta.

Tapauskohtaista evaluaatiota käsiteltäessä olimme yhdessä moneen otteeseen todenneet, että usein on hyödyllistä koettaa keskittyä johonkin ongelmaan kokonaisvaltaisen auttamisen sijasta. Valitsemalla keskeinen ongelma voidaan työskentely tarkentaa johonkin kohteeseen. Näin tavoitteesta voidaan johtaa työskentelyn kohde.

Koko Hämeenkyrön sosiaalitoimiston väki valitsi yhteiseksi projektikseen monista ongelmista kärsivän perheen suhteen tehtävän lastensuojelutyön tuloksellisuuden seurannan. Perheen ongelmat olivat kärjistyneet niin pitkälle, että sosiaalitoimistossa harkittiin lasten huostaanottoa, ellei tilanne pian parane. Myös koulun taholta painostettiin toimimaan nopeasti. Kaikki perheeseen yhteydessä olevat työntekijät kokoontuivat pohtimaan, mitä tehdä.

Perheen kanssa käyty keskustelu johti päättämään, että perheen keskeinen ongelma on kaoottinen tilanne iltaisin. Perheen koulua käyvät lapset menivät vuoteeseen myös arki-iltoina kello yhden — kahden aikaan yöllä. Nukuttaminen alkoi jo puoli yhdeksältä, mutta ei johtanut tulokseen. Koska herätys oli seitsemältä aamulla, oli tilanne käymässä yhä vaikeammaksi. Jatkuva kiista nukkumaanmenoajoista uhkasi johtaa perheen hajoamiseen. Työskentelyn kohteeksi asetettiin nukkumaanmenotilanteiden rauhoittaminen. Tavoitteeksi määriteltiin saada lapset sänkyyn klo 20.30. Jotta tähän päästäisiin, sai perhe arki-iltoina käyttöönsä kodinhoitajan ja sosiaalityöntekijän, jotka olivat perheessä runsaan kuukauden ajan joka päivä klo 18–22. Työntekijät saivatkin tilanteen varsin nopeasti rauhoittumaan niin, että lapset todella menivät nukkumaan klo 20.30 ja samalla työntekijät kykenivät myös opettamaan vanhemmille, miten menetellä kiistatilanteissa. Perheen yleinen ilmapiiri parani, ja muutos myös vaikutti pysyvältä.

Perheen tilanteen muutoksen seuraaminen olisi ollut varsin yksinkertaista tapauskohtaisella evaluoinnilla. Sosiaalityön tiimi päätyi kuitenkin käyttämään työskentelyn edistymisen dokumentointivälineenä videointia. Yksi ilta videoitiin työskentelyn alkaessa, ja toinen ilta työskentelyn lopulla. Videointiin päädyttiin, koska ajateltiin niin saatavan myös aineistoa

yhteistyökumppaneille, mm. kasvatusneuvolan työntekijöille. Hämeenkyröläisten mukaan videot osoittavat hyvin selvästi, miten perheen tilanne rauhoittui ensimmäisen ja toisen nauhoituksen välillä.

## **2.1 HIP-projektin kokemuksia**

Mikko Mäntysaari haastatteli Hämeenkyrön ja Parkanon sosiaalityöntekijöitä kesällä 1992 tapauskohtaisen evaluoinnin käyttömahdollisuuksista. Kaikkia tuolloin työssä olleita Hämeenkyrön ja Parkanon sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöitä haastateltiin, lisäksi hämeenkyröläiset sosiaalityöntekijät osallistuivat ryhmähaastatteluun. Yhtä lukuun ottamatta haastattelut nauhoitettiin.

Kesällä 1992 Hämeenkyrön sosiaalityöntekijät kertoivat olevansa hyvin kiinnostuneita tapauskohtaisen evaluaation käytöstä. He olivat kuitenkin huomanneet, että menetelmän soveltaminen käytäntöön oli varsin vaikeaa. Selvästi eniten he olivat käyttäneet ideaa strukturoidusta asiakastyöstä. Myös yleinen ajatus työn evaluaatiosta oli edelleen, vuoden kuluessa projektin alkamisesta, hyväksytty.

Haastatellut sosiaalityöntekijät suhtautuivat edelleen myönteisesti tapauskohtaisen evaluaation käyttömahdollisuuksiin, mutta pääasiassa eivät itse soveltaneet menetelmää omassa työssään.

Suurimmaksi vaikeudeksi haastateltavat kokivat menetelmän soveltamisen sosiaalihuollossa tehtävään työhön, jossa on usein vaikea määritellä interventio. Asiakkuudet ovat toisaalta varsin pitkäaikaisia, mutta toisaalta tapaamiset tapahtuvat epäsäännöllisin välein. Työntekijöillä ei useinkaan ole riittävästi aikaa suunnitella etukäteen työskentelyään.

Suunniteltujen interventioiden sijaan työskentelyä ohjaa usein verkostomainen palvelujen yhdistely, erilaisten kontaktien ottaminen yhteistyötahoihin ja neuvottelut toisten palvelujen tarjoajien kanssa. Auttamista ohjaavat jokapäiväiset päätökset, ikään kuin ”kädestä suuhun” auttaminen josta suunnitelmallisuus on usein kaukana. Taloudellisen laman myötä tilanne on tässä suhteessa vain pahentunut, kun yhä suurempi osa työpäivästä kuluu toimeentulotukiasioiden hoitoon.

Haastatellut arvostivat strukturoidun työn ideaa, eli sitä, että työssä aloitetaan jostakin, pyritään tietoisiin interventioihin ja lopulta asiakassuhteen suunniteltuun päättämiseen. Tapauskohtaiseen evaluointiin voimakkaasti sisältyvä ajatus työn jaksottamisesta oli selvästi tehnyt vaikutuksen haastateltaviin.

Parkanossa työskentelevä sosiaalityöntekijä kertoi kokeilleensa useissa asiakassuhteissa strukturoidun työn ideaa. Hän katsoi kuitenkin, että vaikka kokemukset olivat myönteisiä, on strukturoituun työhön mahdollisuuksia vain murto-osassa tapauksia.

Yksi haastatelluista arvosteli vahvasti projektin alkuvaiheessa tapahtunutta menetelmään perehdyttämistä. Hän piti alkuvaiheen keskusteluja liian teoreettisina ja vaikeina. Hän korosti käytännöstä nousevien esimerkkien avaamista tapauskohtaisen evaluaation keinoin: tapauskohtaista evaluaatiota on paras oppia tapausten analysoinnin avulla. Tässä sosiaalityöntekijä oli varmasti oikeassa.

Sosiaalityöntekijät eivät yleisesti ottaen katsoneet suuren työmäärän estävän tapauskohtaisen evaluaation soveltamista. Asiaa pohtineet katsoivat yleensä, että evaluointia on joka tapauksessa mahdollista soveltaa vain osassa tapauksia. Valikoinnista tapauskohtaisen evaluaation ongelmana on keskusteltu myös kirjallisuudessa (Thomas, 1978). Rajaaminen on keskeinen osa ammattitaitoa, mutta toisaalta auttamisen keskittäminen vain niihin, joita sosiaalityöntekijä arvioi voivansa parhaiten auttaa, saattaa joskus synnyttää eettisesti vaikeita pulmia.

Tapauskohtaiseen evaluaatioon sisältyvä ajatus asioiden tarkemmasta kirjaamisesta koettiin joissakin haastatteluissa lisäbyrokratiana. Toisaalta menetelmästä ehkä eniten kiinnostunut sosiaalityöntekijä vastusti jyrkästi tällaista käsitystä.

Haastattelut osoittivat, että menetelmän soveltaminen on helpompaa, jos työyhteisö tukee vahvasti evaluoinnin ideaa. Sen sijaan yhden evaluoinnista innostuneen esimiehen tai sosiaalityöntekijän oli vaikea toteuttaa tapauskohtaista arviointia yksinään. Erityisesti lähiesimiesten tuki arvioinnille tuntui tärkeältä.

Syyskuussa 1993 eli kahden vuoden kuluttua projektin alkamisesta Mikko Mäntysaari teki suppean kyselytutkimuksen kaikille HIP-

projektiin osallistuneille sosiaalityöntekijöille ja heidän esimiehilleen. Tarkoitus oli selvittää, miten työntekijöiden suhtautuminen tapauskohtaiseen evaluaatioon muuttui ajan kuluessa. Kyselyyn vastasi yhdeksän sosiaalityöntekijää. Heistä kahdeksan kertoi, että tapauskohtainen evaluaatio on vähintään melko usein hyödyllinen sosiaalityön menetelmä. Nämä kahdeksan vastannutta myös kertoivat, että he ovat kuluneen kahden vuoden aikana koettaneet soveltaa tapauskohtaista evaluaatiota käytäntöön. Kysely osoitti, että kiinnostus menetelmää kohtaan oli pikemminkin kasvanut kuin vähentynyt.

Joitakin lainauksia vapaamuotoisista vastauksista:

”Kurssi oli mielestäni erittäin mielenkiintoinen, olisin jatkanut sitä mielelläni. Käytännön mittaamisen kannalta selvisi, että voi käyttää lopultakin melko yksinkertaisia menetelmiä.”

”Sen kaltanen koulutuksen pitäisi olla jatkuvaa. Alkuinnostus lakastuu arjen paineessa, ellei toistuvasti palata teoriaan.”

”Asiakastyöskentelykoulutusta pitäisi olla jatkuvasti. Pidän hyvänä näiden mallien läpikäyntiä ja harjoittelua ja palaan tähän aineistoon usein tapausneuvotteluissa, joissa olen sosiaalityöntekijöiden mukana. Työmenetelmien arviointi ja monipuolistaminen ja uusien menetelmien opetteleminen on tärkeimpiä asioita työtaidon ylläpitämisessä. Tämä oli hyvä alku meille työtapojemme arviointiin. Vaatii kyllä vielä jatkoa ja harjoittelua.”

”Käytännön harjoitusten tai jakson osuus olisi voinut olla pidempi jotta menetelmät olisivat sisäistyneet työkäytännöiksi paremmin. Olisiko mahdollisuutta palata asiaan ’kertausjakson’ muodossa? Strukturoiva työote ja teoria oli helpompaa omaksua kuin evaluaatio.”

”En ollut mukana kaikilla kerroilla kun SSD-menetelmää esiteltiin, joten en päässyt siihen kunnolla sisälle. ... Sovellukset ovat jääneet täysin tekemättä.”

Yhteenvedona Hämeenkyrössä, Ikaalisissa ja Parkanossa toteutetusta kokeiluprojektista voidaan sanoa, että projekti osoitti selvästi, millaisia vaikeuksia tapauskohtaisen evaluaation toteuttamiselle sosiaalitoimistojen sosiaalityössä muodostuu.

- Projektin lähtökohtana oli pyrkimys AB-asetelmiin eli asiakkaan tilanteen mittaukseen ennen interventiota sekä intervention aikana. Tämä tuotti vaikeuksia, sillä sosiaalityössä oli ensinnäkin useimmiten mahdotonta ajatella asiakassuhteen käynnistyvän perusteellisella tilanteen selvittämisellä. ”Puhtaaseen” tiedonkeruuseen nk. baseline-vaiheessa ei ole juuri mahdollisuuksia – toimenpiteisiin on ryhdyttävä mahdollisimman nopeasti. Ongelma on tunnistettu myös tapauskohtaista evaluaatiota käsittelevässä kirjallisuudessa. Tiedonkeruuvaihe on pakko supistaa viikon, korkeintaan kahden mittaiseksi, tai sitten tiedonkeruussa turvaudutaan retrospektioon. (Blythe & Tripodi, 1989, s. 77)
- Pyrkimys AB-asetelmiin kohtasi vaikeuksia, sillä sosiaalityöntekijöiden oli vaikea määritellä asiakastyössään rajattuja interventioita. Myös tätä pulmaa on mietitty kirjallisuudessa. Interventioiden täsmentämiseen on pyritty kehittämään malleja (Blythe & Tripodi, 1989, s. 23). Sosiaalityön metodisen kehittymisen kannalta esimerkiksi yleisen tason interventioiden muuttaminen askelmina toisiaan seuraaviksi menettelytavoiksi saattaisi helpottaa osaamisen siirtämistä tapauksesta toiseen ja sosiaalityöntekijältä toiselle.
- HIP-projektin toteuttamisen ajankohta ei vielä ollut kovin otollinen evaluaatioajatuksille sosiaalihuollossa, vaikka kokeiluprojektissa mukana olevat sosiaalityöntekijät ja heidän esimiehensä suhtautuivatkin hyvin myönteisesti tapauskohtaiseen evaluaatioon. Läpikäyty lama ja mm. laadunhallintaan liittynyt keskustelu ovat tehneet evaluaatiosta aikaisempaa paljon vakavammin otettavan työvälineen.



## Luku 3

# Petuke-projektin toteuttaminen

### 3.1 Perhetukikeskukset

Perhetukikeskukset ovat osa kunnallista lastensuojelua Tampereella. Keskuksissa tehdään lapsiperheitä tukevaa lähityötä, jolla tähdätään huostaanottojen välttämiseen. Toiminnalla nähdään tällöin myös vahvasti ennaltaehkäisevä merkitys: palveluja tarjotaan usein, vaikka lapsen turvallisuus ja kehitys ei olisi välittömästi uhattuna eikä varsinaista huostaanoton uhkaa olisi. Toiminnalla voidaan myös tukea sijoitettuna olleen lapsen paluuta kotihoitoon. Perhetukikeskuksia on viisi. Neljä niistä otti osaa kokeiluun.

Perhetukikeskukset, jotka ovat monessa suhteessa suomalaisen lastensuojelun avotyön etulinjassa, ovat kehittyneet 1980-luvun lopulta alkaen Tampereen kaupungin lastensuojelulaitoksista (Tuurala, 1992, s. 9–11).

Asiakastyössä on suuntauduttu ratkaisukeskeisesti (O'Hanlon & Weiner-Davis, 1989), (perhetukikeskusten osalta ks. Tuurala, 1992, s. 61). Ajatuksena on, että koska mitään ehdottomasti oikeita tapoja määritellä ongelmia ja niiden syitä ei ole, työssä on pyrittävä löytämään toimivia ratkaisuja ja keinoja, joiden avulla asiakkaan elämäntilannetta voitaisiin pa-



rantaa. Työntekijät ovat perehtyneet ratkaisukeskeiseen työotteeseen kaksi tai kaksi ja puoli vuotta kestäneessä, erityisesti heitä varten järjestetyssä koulutuksessa. Työntekijöillä on hyvin erilaisia peruskoulutuksia (psykologin tutkinto, nuorisotutkinto, mielisairaanhoitaja, kodinhoitaja). Keskimääräistä koulutustasoa voidaan luonnehtia hieman akateemisten sosiaalityöntekijöiden koulutustasoa "alemmaksi". Näin ollen vain osa työntekijöistä oli saanut tutkijakoulutusta eli perehtynyt empiirisen tutkimuksen tekemiseen.

Aluetoimistojen sosiaalityöntekijöillä on vastuu lastensuojelun toteuttamisesta alueellaan ja niistä toimenpiteistä, joihin yksittäisissä asiakastapaauksissa ryhdytään. Perhetukikeskusten asiakassuhteet syntyvät heidän välityksellään. Asiakastyön aloittamisesta sovitaan aina sen sosiaalityöntekijän kanssa, jonka alueella asiakas asuu. Keskusten työntekijöiden tehtävänä on tarjota perheille tarvittavaa terapeutista apua ja käytännöllisiä palveluja, sekä tarkkailla perheen tilannetta lapsen olosuhteiden kannalta. Perhetukikeskuksilla on näin ollen eräänlainen apuorganisaation osa, mihin ei kuulu erillisen terapeutin toimipisteen itsenäisyys. Tässä yhteydessä tapauskohtainen evaluaatio voi olla oman työn kehittämisen ja ammatillisen itsenäistymisen ja profiloitumisen väline.

Asiakastyö koostuu ratkaisukeskeisesti orientoituneista perheistunnoista, muista perheen arkisemmista tapaamisista, lasten saattamisesta kouluun, harrastusten tukemisesta, perheen asioita koskettelevista neuvotteluista eri yhteistyötahojen kanssa, sekä myös jossain määrin erillisistä, esimerkiksi koulukohtaisista lasten ja nuorten ryhmäprojekteista (retkeily tms.).

### **3.2 Kokeilun tavoitteet ja toteutus**

Tapauskohtaisen evaluaation kokeilussa pyrittiin ensinnäkin tutustuttamaan työntekijät tapauskohtaisen evaluoinnin menetelmään ja sen soveltamiseen omassa työssä. Toiseksi pyrittiin arvioimaan menetelmän soveltuvuutta työn kehittämiseen, toiminnan evaluointiin ja laatutyöhön. Kolmanneksi pyrittiin edistämään yleensä toimipisteiden evaluointi- ja laa-

tutyötä ja, mahdollisuuksien mukaan, vakiinnuttamaan asiakaskohtaista evaluaatiota niissä.

Kokeilussa pyrittiin joustavasti turvaamaan seuranta-asetelman perusedellytykset:

1. että työntekijä määrittelee yhdessä asiakkaan kanssa työskentelyä koskevan tavoitteen työskentelyn kohteena olevalla alueella ja
2. että työntekijä (ja asiakas) seuraa toistuvasti ja systemaattisesti ”mittaamalla” asiakkaan tilannetta tällä kohdealueella. (vrt Kazi & Wilson, 1996, s.13).

Perhetukikeskuskohtaisesti järjestetyissä opintotilaisuuksissa<sup>1</sup> työntekijät perehtyivät

- työskentelyn kohdealueen määrittelyyn,
- tavoitteen valintaan,
- mittarin valintaan ja laatimiseen,
- toistuvan mittaamisen järjestämiseen ja
- visuaaliseen analyysiin.

Näistä asetelman laatimisen perusteista keskusteltiin työntekijöiden esimerkkitapausten pohjalta. Työntekijöille annettiin tehtäväksi laatia (yksi) itse valitsemaansa asiakasta koskeva evaluaatioasetelma ja raportoida siitä kokeilun kuluessa. Menetelmän soveltamista käsiteltiin lisäksi neljässä eri palaverissa, joissa kehiteltiin seuranta-asetelmia ja mittareita, yhteensä noin viidentoista tunnin ajan. Kokeilu kesti joulukuusta 1995 syyskuuhun 1996.

---

<sup>1</sup>Opiskelu järjestettiin Kalevan ja Kissanmaan perhetukikeskuksissa erikseen ja Metso-  
lan ja Rauhaniemen perhetukikeskuksissa yhdessä. Opiskelu järjestettiin näin, jotta työy-  
kikkökohtainen pohdinta saataisiin käyntiin.

Kaikkiaan tapauskohtaista evaluaatiota sovelsi 17 työntekijää Kalevan, Kissanmaan ja Metsolan perhetukikeskuksissa neljääntoista asiakastapaukseen. Tämä merkitsi, että lähes kaikki näiden perhetukikeskusten työntekijät kokeilivat tapauskohtaista evaluaatiota johonkin asiakastapaukseensa. Näissä toimipisteissä on yhteensä 20 avotyöntekijää, joista kahden (sijaisen) työsuhde alkoi kokeilun kestäessä. Kun kyseisissä toimipisteissä asiakasperheitä on yhteensä kerrallaan noin 100, koski evaluaatiokokeilu noin kymmentä prosenttia kokeiluajankohdan asiakasperheistä. Rauhaniemen perhetukikeskuksessa, jossa suuri osa avotyöstä tapahtuu lyhytkestoisempina huumeklinikan asiakassuhteina, tapausseuranta ei onnistunut.

## Luku 4

# Käytännön esimerkkejä seuranta-asetelman soveltamisesta

### 4.1 Lapsen koulunkäynnin tukeminen

#### 4.1.1 Mika

Esimerkkimme päähenkilö Mika<sup>1</sup> on yläastetta käyvä poika ”uusperheestä”, jossa oli ollut runsaasti ristiriitoja ja ongelmia murrosikäisten lasten kanssa. Ristiriidat koskivat sekä velvollisuuksia kotona että koulunkäyntiä. Alun perin asiakkuus syntyi, kun Mirja-äiti otti yhteyttä Mikan veljen takia. Perhetukikeskuksen työntekijät keskustelivat perheen tilanteesta useampaan otteeseen perheenjäsenten kanssa. Kun veljen tilanne näytti paranevan, alkoi päähuomio kohdistua Mikaan. Tällainen huomion siirtyminenhän on hyvin tavallista tämänkaltaisessa perhetyössä.

---

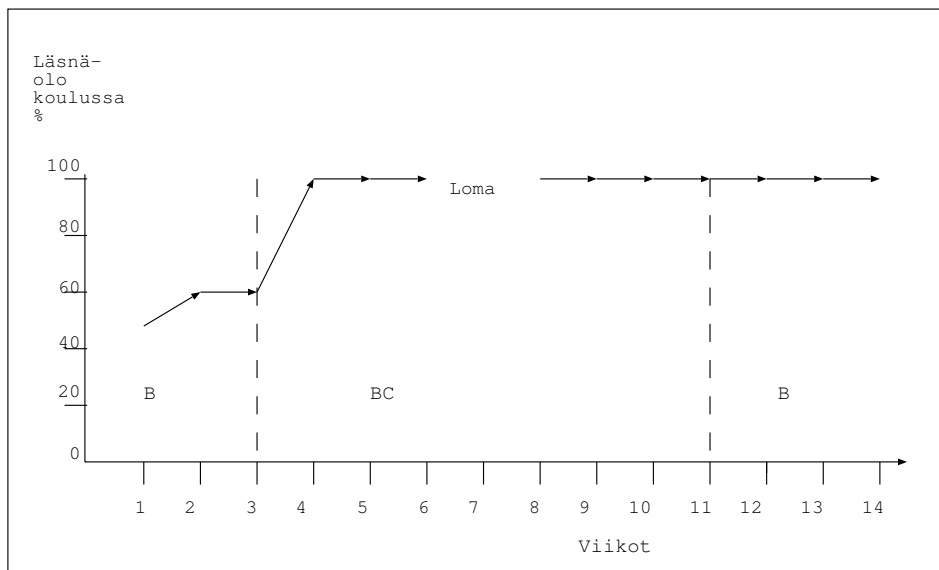
<sup>1</sup>Tunnistettavuuden välttämiseksi asiakkaiden nimet on kaikissa käytetyissä esimerkeissä muutettu, eikä ole kerrottu, missä perhetukikeskuksessa he olivat asiakkaana. Lisäksi esimerkkeihin on tehty muitakin muutoksia tunnistamisen estämiseksi. Ne eivät kuitenkaan vaikuta esimerkkien sovellettavuuteen ja tehtyihin johtopäätöksiin.

Työskentelyn tavoitteeksi päätettiin ottaa Mikan motivointi koulunkäyntiin ja ristiriitojen vähentäminen kotona. Tässä, kuten muissakin kuvatuissa tapauksissa, tavoitteen nimeäminen tapahtui ehkä osittain evaluaatiokokeilun vaikutuksesta. Esimerkkitapauksia pohdittiin projektin ”työnohjauspalavereissa” ja niihin valmistauduttaessa. Tällöin kiinnitettiin huomiota siihen, mikä tavoite voisi olla empiirisesti seurattavissa.

Työskentelymenetelminä olivat kotikäynnit, keskustelut, perheistunnot, pojan henkilökohtaiset tapaamiset, yhteistyö sosiaalityöntekijän ja opettajan kanssa (vaihe B). Lisäksi kolmannella seurantaviikolla Mika siirtyi ns. klinikkaopetukseen, jossa hän sai uuden opettajan ja opetusmuodot (vaihe BC). Klinikkaopetus päättyi neljä viikkoa ennen seurannan päättymistä (alkoi uusi B-vaihe).

Koulunkäyntiä kuvaavaksi mittariksi päätettiin ottaa ”läsnäolo koulussa prosentteina oppituntien kokonaismäärästä”, ja se perustui opettajan antamaan tietoon. Asioiden sujumista kotona ei seurattu.

Käytetty B-BC-B asetelma näkyy kuviossa 4.1.



Kuva 4.1: Mikan läsnäolo koulussa.

Seuranta antaa suuntaa-antavan vastauksen “evaluatiiviseen” kysymykseen, *paraniko asiakkaan tilanne työskentelyn aikana?* (vrt. Thyer, 1993, s. 96), koska mittausjaksojen valossa työskentelyn kohteena olevassa ongelmassa tapahtui kehitystä parempaan suuntaan. Kun perhetukikeskuksen työhön yhdistyi klinikkaopetus (BC-vaihe), Mika alkoi käydä koulua selvästi aikaisempaa ahkerammin. Hänen läsnäolonsa koulussa saavutti nopeasti maksimaalisen tason ja pysyi sillä tasolla seurannan loppuun asti.

B-asetelma ei anna vastausta “kokeelliseen” kysymykseen, *onko olemassa vakuuttavaa todistetta siitä, että sosiaalityön interventio aiheutti tämän kehityksen parempaan suuntaan*. Esimerkki antaa kuitenkin tältä osin aihetta tulkinnalliseen jatkopohdintaan. Vaikka tietoa lähtötasosta, eli koulunkäynnistä työskentelyä edeltävältä ajalta, ei kerätty, voidaan interventiovaiheen B-tilannetta, jolloin ei tapahtunut juurikaan muutosta parempaan,

pitää jonkinlaisena lähtötason korvikkeena (vrt. interventiovaiheen kohdelusta osana lähtötasoa Bloom & Fischer, 1982). Näin seuranta-asetelmaa voisi tulkita myös AB-asetelmana, jolloin havaittu trendi (voimakas muutos oikeaan suuntaan) viittaisi siihen, että klinikkaopetus, kun siihen liittyi työskentely Petukkeessa, aiheutti muutoksen parempaan. Toisaalta Thyer on sitä mieltä, että AB-asetelma ei anna vastausta ”kokeelliseen” kysymykseen (Thyer, 1993, s. 96). Bloom ja Fischer (Bloom & Fischer, 1982) ovat puolestaan esittäneet, että välitön interventiota seuraava muutos voisi viitata siihen, että muutos johtuu todennäköisesti interventiosta. Mutta ilmeisesti muitakaan selityksiä ei voida sulkea pois (vrt. Kazi & Wilson, 1996, s.13).

#### **4.1.2 Mari**

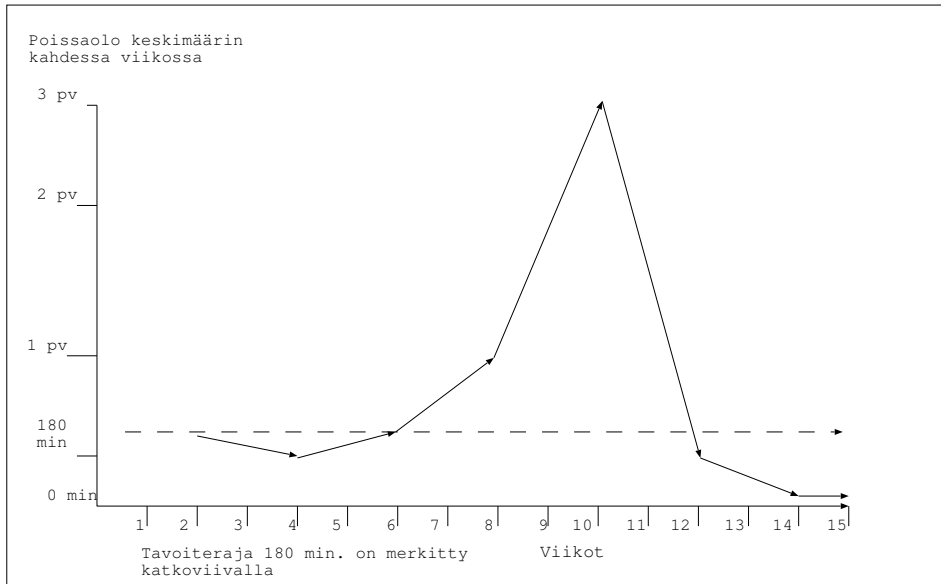
Murrosikäisen Marin asiakkuus Petukkeessa oli jatkunut jo usean vuoden ajan, välillä päättyen ja taas alkaen. Tytön perheessä oli ollut ongelmia mm. alkoholin käytössä. Mari oli siis Petukkeen vakioasiakas ja hänellä oli hyvä ja luottamuksellinen suhde Petukkeen työntekijöihin. Ennen kuvattavaa työskentelyjaksoa Mari oli kotiutunut osastosijoituksesta. Jonkin ajan kuluttua kotiutumisesta koulun sosiaalityöntekijä otti yhteyttä, koska tytön koulunkäynnissä oli havaittu huolestuttavaa epäsäännöllisyyttä. Omasta mielestään tyttö oli osallistunut kohtuullisesti koulutyöhön.

Työskentelyn tavoitteeksi asetettiin, ehkä vähän ympäripyöreästi, Marin tukeminen. Työskentely liitettiin kuitenkin tapauskohtaisen evaluatation kokeiluun ja Petukkeen työpari ”tarjosi tytölle mahdollisuutta osallistua tutkimukseen”. Osapuolet sopivat, että tyttö pitää kirjaa poissaoloistaan ja tilanne tarkistetaan kahden viikon välein. Konkreettiseksi työskentelyn tavoitteeksi asetettiin tässä yhteydessä, että kahdessa viikossa poissaoloja koulusta saa olla korkeintaan 180 minuuttia. Edelliseen esimerkkiin nähden tavoite oli sikäli täsmällisempi, että todettiin tarkasti myös tavoitetaso.

Työskentelyyn kuului: säännöllinen yhteydenpito tyttöön kahden viikon välein, palkitseminen koulunkäynnin sujumisesta, yhteydenpito perheen kanssa ja osallistuminen käytännön asioiden hoitoon (mm. perheen

häättöön liittyviä asioita).

Kuviosta 4.2 näkyy, kuinka Marin poissaolot vähenivät ja tavoitetaso ylitettiin seurannan lopulla:



Kuva 4.2: Marin poissaolot koulusta oman ilmoituksen mukaan kahden viikon jaksoissa.

Marin poissaolot alittivat kolmannella viikolla 180 minuutin rajan, eli kehitystä tapahtui hyvää suuntaan (huom!: mitä alempana käyrä on sitä parempi on tilanne). Näin jatkui kuudennelle viikolle asti, mutta tämän jälkeen, etenkin viikoilla 8, 9, 10 poissaolot kasvoivat räjähdysmäisesti. Kun tilannetta selvitettiin, havaittiin, että kyseisenä ajanjaksona perhe hädätettiin asunnostaan. Tämä, työstä riippumaton tapahtuma, pitää ottaa seurantatiedon tulkinnassa huomioon. Jos viikot 8–11 näin ollen ikään kuin ”mitätöidään” ja siirretään huomio hyvin menneisiin viikkoihin 12, 13, 14 ja 15, voidaan Marin koulunkäyntiä koskevaan evaluatiiviseen kysymykseen vastata myönteisesti. Esimerkki kuvaa hyvin sitä, kuinka ta-



pauskohtaisen evaluaation soveltaminen osana muuttuvissa tilanteissa tapahtuvaa asiakastyöskentelyä vaatii aina suurta joustavuutta ja mittaus-tulosten pohdintaa ja tulkintaa monenlaisen työhön liittyvän laadullisen tiedon valossa.

Poissolojen kirjaamisen antaminen Marin tehtäväksi saattaa vähentää mittaamisen luotettavuutta ja selkeyttä, mutta nuorelle se antoi tilaisuuden seurata itse täsmällisesti omia poissaolojaan ja tavoitteen saavuttamista. Mittaaminen saattoi olla hänen elämänhallintansa väline: ”Tyttö oli siitä (seurannasta, kirj. lis.) kovin innostunut. Hän toimitti tiedot minuuttien tarkkuudella ja piti tärkeänä, että niistä keskusteltiin. (-) Se tuntuu lisäävän asiakkaan sitoutumista asiaan.”

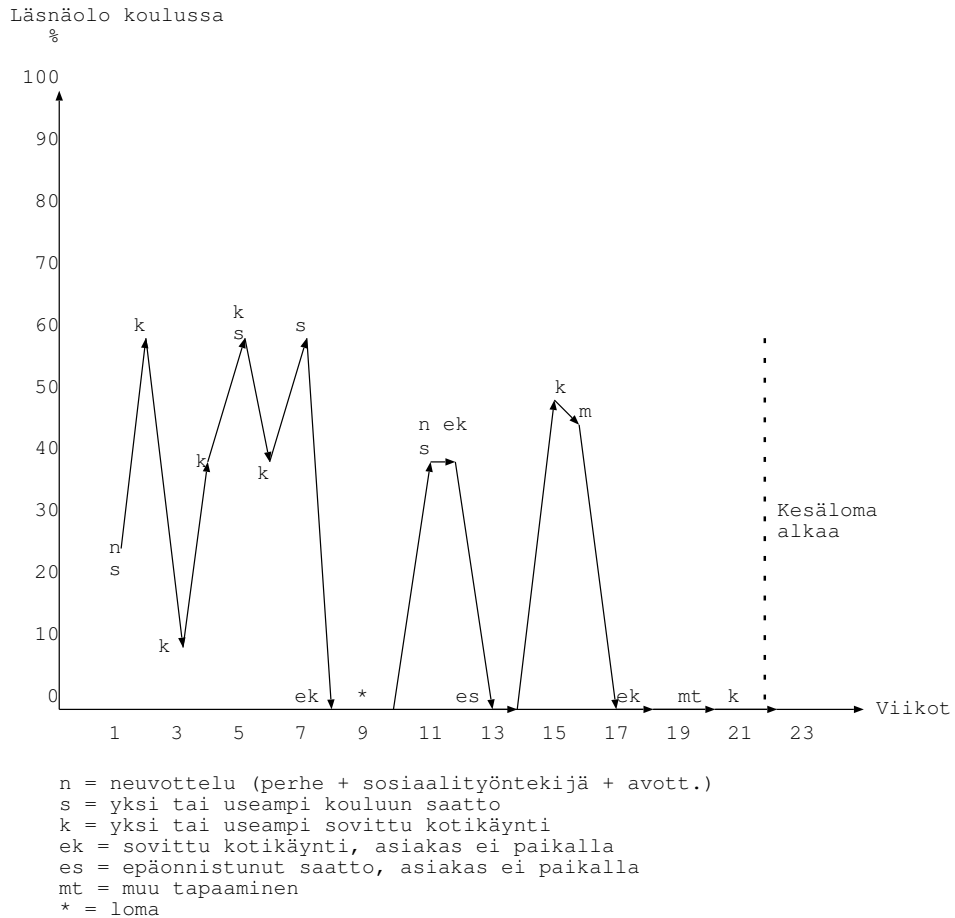
#### **4.1.3 Petra**

Kolmannessa lapsen koulunkäyntiä koskevassa tapauksessa asiakkaana oli yksinhuoltaja-äiti Anne ja oppivelvollisuusikäinen murrosikäinen tytär Petra. Perhe, jossa äiti huoltaa yksin kolmea lasta, oli tullut asiakkaaksi tyttären koulunkäynnin laiminlyönnin ja huumeiden käyttö-epäilyjen vuoksi. Avotyön tarkoituksena oli saada koulunkäynti sujumaan ja selvittää mahdollinen päihteiden käyttö. Avotyön tehtäväksi muodostui tyttären koulunkäynnin edistäminen ja äidin tukeminen ja motivointi, niin että hän vaikuttaisi parhaansa mukaan tyttären koulunkäyntiin. Äiti ei ollut kuitenkaan kovin motivoitunut työskentelyyn. Tyttärelle oli puhuttu myös huostaanoton mahdollisuudesta.

Työskentelymenetelmiä olivat työntekijöiden palaverit äidin ja tyttären kanssa ja tyttären saattaminen kouluun. Vähitellen, kun äitiä ei saatu mukaan työskentelyyn, työntekijät ottivat myös vanhemman roolia suhteessa tyttäreeseen, asettivat tälle vaatimuksia öiden viettämisestä kotona ja nukkumisesta öisin, jotta koulunkäynti onnistuisi. Työskentelyä on kuvattu aikajanalla tarkemmin myös kuvassa 4.3. Tavoitteessa edistymisen tarkastelu voidaan haluttaessa liittää tähän tapaan työskentelyn kuvaukseen ja seurata näin havainnollisesti työskentelyn ja tulosten yhteyttä.

Seurattavaksi asiaksi valittiin Petran koulunkäynti, jota mitattiin koulusta saatavien tietojen perusteella läsnäolotuntien prosenttiosuudella kai-

kista koulutunneista. Käytetty B-asetelma näkyy kuvasta 4.3.



Kuva 4.3: Petran läsnäolo koulussa ja työskentelyn toimenpiteet.

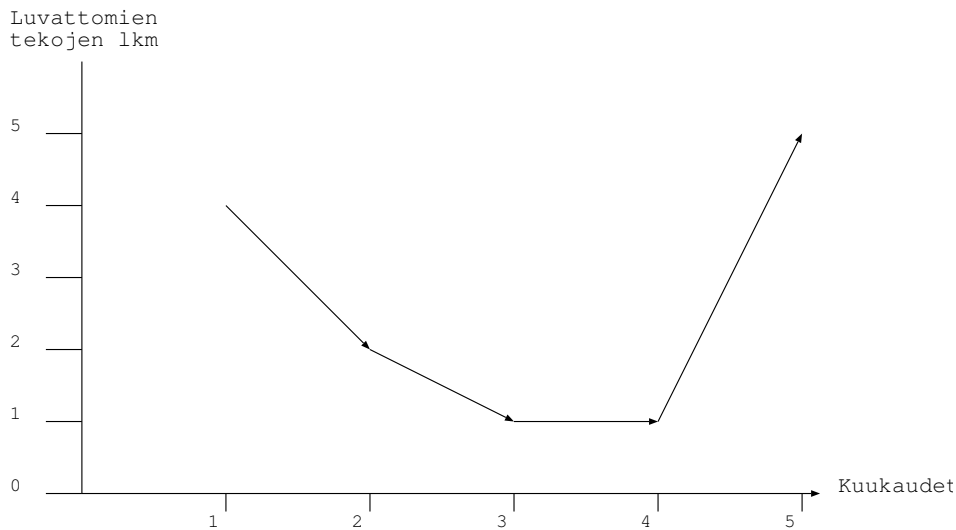
Kuvion perusteella evaluatiiviseen kysymykseen on vastattava kielteisesti. Etenkin viimeiset viikot ennen kesälomaa (viikot 17, 18, 19, 20, 21 ja 22) menivät koulunkäynnin osalta todella huonosti. Avotyöntekijät saivat kuitenkin Petran opettajalta sellaista palautetta, että koulupoissaolojen määrä ei kerro koko totuutta koulumenestyksestä. Petra oli tehnyt hyvin kotitehtävänsä ja saanut joitakin oppiaineita kokonaan suoritettua, niin että hän voi hyvin jatkaa opiskeluaan tulevana syksynä tässä ns. luokattomassa koulussa. Ehkä myös tytön näkökulmasta koulussa käynti oli toiminnut koulunkäynnin jatkamista edesauttavasti. Kesälomaa edeltäviin poissaoloihin voikin liittyä erityisiä olosuhteita (kesän läheisyys, oppilaan järkeilyt läsnäolon merkityksestä koulunkäynnin jatkamisen kannalta jne.), jotka voidaan ottaa huomioon läsnäolokäyrän tulkinnassa. Toisaalta esimerkki nostaa pöydälle kysymyksen tavoitteiden täsmentämisestä: millainen koulutyö on oikeastaan tavoiteltavaa. Tavoitteen lisäksi pitäisi määrittellä myös tavoitetaso.

## **4.2 Perheen tukeminen murrosikäisen kasvatuksessa**

Pertin ja Marketan murrosikäinen tytär Niina oli varastellut ja ollut paljon öitä pois kotoa luvatta. Vanhemmat eivät saaneet häneen oikein minikäänlaista otetta. Niina oli ollut sijoitettuna perhetukikeskukseen, ja hän oli nyt palannut kotiin. Avotyön yleisenä tarkoituksena oli tukea perhetä tulemaan paremmin toimeen keskenään. Evaluaatiokokeiluun liittyvästi vanhemmat asettivat tilanteessa konkreettiseksi tavoitteeksi Niinan luvattomien yöpoissaolojen ja varastelun loppumisen. Tyttären tavoite oli vanhempien luottamuksen voittaminen, samalla kun hän hyväksyi vanhempien tavoitteen. Seurattaviksi asioiksi valittiin Niinan yöpoissaolot ja varastelu, sekä eri osapuolten tyytyväisyys perheen tilanteeseen. Niinan luvattomat teot laskettiin kuukausittain yhteen. Tyytyväisyyttä perhetilanteeseen mitattiin kysymällä jokaiselta erikseen ”kuinka tyytyväinen olet perheesi tilanteeseen edellisen ja tämän tapaamisen välillä”. Vastauksessa tuli käyttää asteikkoa nollasta kymmeneen, jossa 0 edusti tyytymättömyyden ääripäätä ja 10 erittäin suurta tyytyväisyyttä.

Työskentelymenetelmänä olivat yhteiset perheterapiaistunnot. Istuntojen sisältö vaihteli perhetilanteen kehityksen mukaan: alkuvaiheessa käsiteltiin syntyneitä kriisitilanteita (mitä niissä tapahtui ja miten toimittiin), samalla kun kiinnitettiin huomiota hyvin sujuviin asioihin elämässä; tämän jälkeen käsiteltiin yleensä perheen vuorovaikutusta ja sen taustoja; viimeisessä tarkasteltavassa vaiheessa työskenneltiin tyttären ”töppäilyjen” aiheuttaman kriisin kanssa.

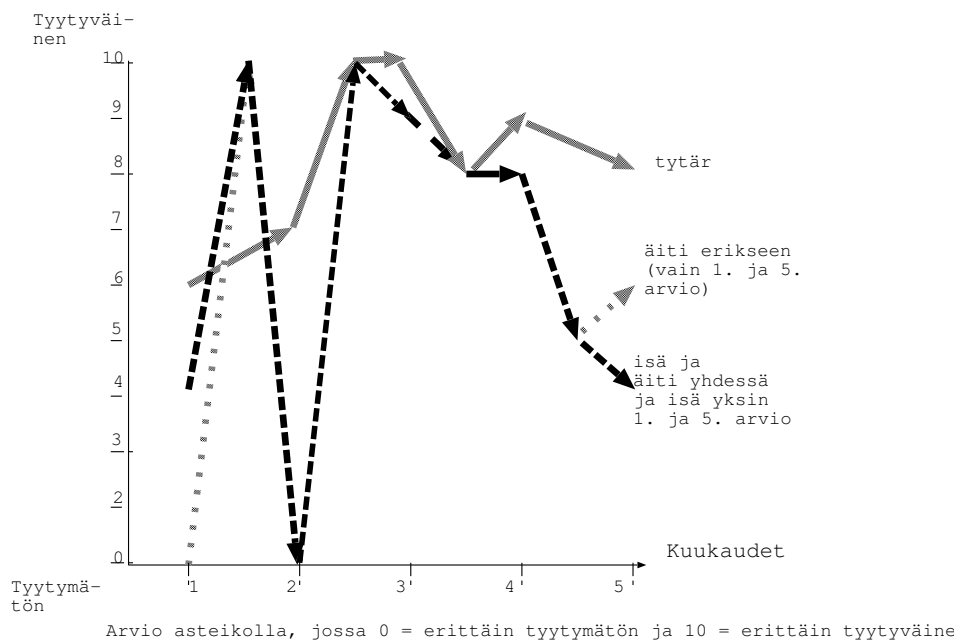
Kuviosta 4.4 näkyy, että Niina käyttäytyi suhteellisen hyvin työskentelyn keskivaiheilla. Muutos parempaan ei kuitenkaan muodostunut pysyväksi, vaan viidennen kuukauden aikana ”rötöksiä” kertyi peräti viisi kappaletta.



Kuva 4.4: Niinan luvattomien tekojen (varastelu ja yöpoissaolot) lukumäärä.

Kuviosta 4.5 voidaan päätellä, että osapuolten tyytyväisyys perheen tilanteeseen oli kuitenkin, isää lukuun ottamatta, kasvanut tarkasteltavana aikana.

Vielä voidaan huomata, että vanhempien arvio poikkesi toisistaan vain



Kuva 4.5: Vanhempien ja tyttären tyytyväisyys perheen tilanteeseen.

ensimmäisellä ja viimeisellä mittauskerralla. Kuvioiden perusteella voi arvioida tytön tekemisten ja osapuolten kokemusten suhdetta. Työntekijä: ”kuvioista voi nähdä, että tyttären arviot ovat korkeammalla kuin vanhempien arviot hänen omien kiellettyjen tekemistensä jälkeen. Myös vanhempien arvioiden tasoittuminen näkyy.” Uusista ”töppäilyistään” huolimatta Niina on itse varsin tyytyväinen perheen tilanteeseen, eikä äitikään ole hirveän tyytymätön. Tätä taustaa vasten voidaan pohtia ilmapiirin parantamista jatkotyöskentelyn kannalta tärkeänä saavutuksena (vrt. Reid, 1993; Hepworth & Larsen, 1990). Muutos on kuitenkin pieni, eikä kuvioista muutenkaan voi päätellä kokeellisen sitovasti, että Petuke-interventio olisi aiheuttanut sen.

### **4.3 Lasten tapaamisten järjestäminen eron jälkeen**

Esimerkkitapauksen päähenkilöitä olivat eronneet vanhemmat Maija ja Arto ja heidän lapsensa. Työskentelyn taustalla oli vaikea kiista lasten asuinpaikasta. Tähän vanhempien konfliktiin kietoutuivat jatkuvat ristiriidat ja riitely, sekä myös suoranainen väkivalta tai sen uhka lasten tapaamisten yhteydessä. Perheen kanssa oli tehty jo aikaisemminkin avotyötä, mutta nyt tarkasteltava työskentelyjakso aloitettiin, kun sosiaalityöntekijä oli saanut huolestuttavaa tietoa vanhempien tilanteesta. Vanhemmat halusivat saada muutosta tapaamistilanteisiin. Työn tavoitteeksi asetettiin, että tapaamiset ja muu yhteydenpito sujuisi asiallisesti, ilman riitaisuutta ja väkivaltaa. Työskentelyllä oli näin itsestäänselvästi myös lastensuojelullinen funktio.

Petukkeen työntekijöiden työskentelymenetelmänä olivat keskustelut ja muu yhteydenpito erikseen molempiin osapuoliin. Yhteyttä Maijaan ja Artoon pidettiin kerran viikossa tai kahdessa viikossa puhelimen välityksellä tai kotikäynnin.

Työntekijät päättivät ottaa tapauksen evaluointikokeiluun ja ehdottivat, että molemmat osapuolet arvioisivat tapaamisten sujumista ja pitäisivät niistä kirjaa. Toivottiin, että ”mittausasetelma” voisi toimia myös keskinäisen kommunikaation välineenä. Isä lupautui ensin, mutta kieltäytyi

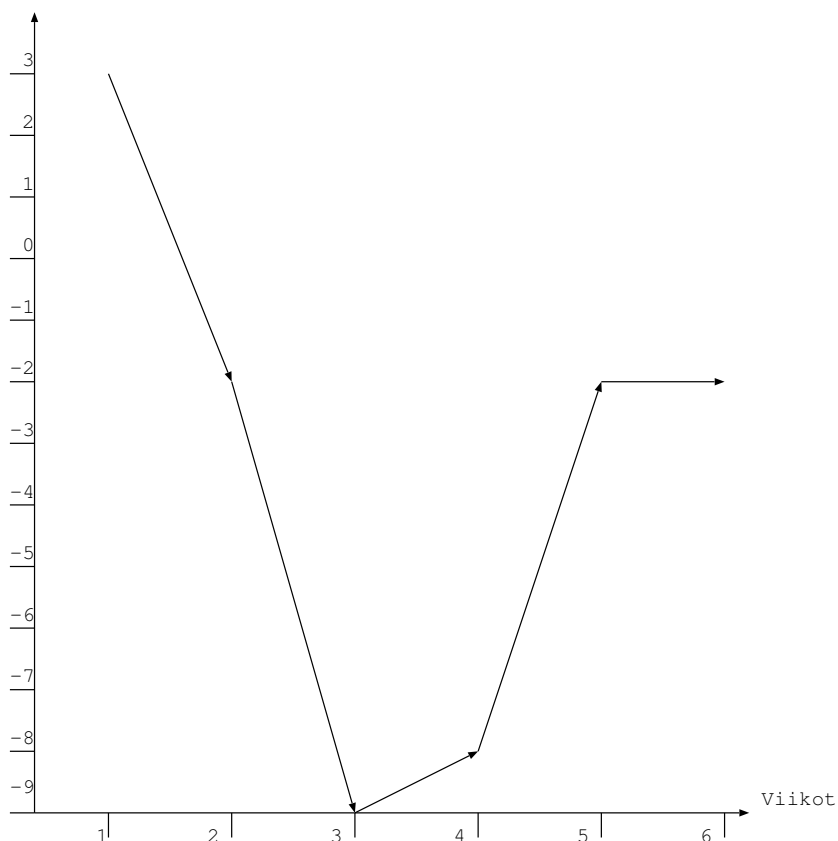
sitten. Evaluointi jouduttiinkin rakentamaan vain äidiltä saatavan tiedon varaan. Äiti arvioi itse tapaamisen sujumista, siihen liittyviä puhelinkontaktteja ja muuta keskustelua, sekä erikseen lasten vaateetusta. Hän pisteytti kunkin arviointikohteen käyttämällä asteikkoa, jossa miinus neljä (- 4) oli huonoin mahdollinen ja plus neljä (+ 4) oli paras mahdollinen arvosana. Osa-alueita koskevat pistemäärät laskettiin viikoittain yhteen.

Työntekijä arvioi asetelman ansioksi jälkeinpäin, että

”...äidin osalta saatiin totuudenmukainen kuva että missä mennään. Nyt on mennyt hyvin. Ovat nyt tarkkailleet enemmän toimiansa, sillä tavalla tutkimuksesta on ollut hyötyä.”

Kuviosta 4.6 näkyy, kuinka ensimmäisen tarkkailuviikon suhteellisen hyvästä tilanteesta pudottiin äidin näkökulmasta hyvin huonoon tilanteeseen.

Yhteenlasketut arviopisteet



Pistemäärässä on laskettu yhteen äidin arviopistemäärät itse tapaamisesta, asioinnista puhelimessa ja muista keskusteluista lasten isän kanssa sekä lasten vaatetuksesta. Käytetty asteikko oli -4 ... +4

Kuva 4.6: Äidin arvio lasten tapaamisten sujumisesta.

Samoin voidaan nähdä, kuinka tämän jälkeen on tapahtunut kehitystä parempaan suuntaan. Tarkkailuvaiheen päättyessä ei tilanne kuitenkaan



vieläkään ollut aivan tyydyttävä.

#### **4.4 Sijoitetun lapsen ja perheen välisen suhteen ylläpito**

Varhaismurrosikäinen Tiina oli asunut vuorotellen eronneiden äitinsä ja isänsä luona ja hakeutunut sitten itse sosiaalityöntekijän luo, ja sitä kautta perhetukikeskuksen laitososastolle. Vaikka Tiina asui laitoksessa, päätettiin tilanteessa tehdä myös perhetyötä. Työskentelyn tavoitteeksi asetettiin Tiinan itsenäistyminen laitoksesta ja tätä tukevaksi tavoitteeksi yhteyden säilyttäminen Mikko-isään ja tämän uuteen perheeseen. Mikko ja tämän avovaimo Kirsi olivat suhteen ylläpitämistä koskevan tavoitteen takana, mutta Tiina ei ollut siitä alkuun kiinnostunut. Konkreettiseksi suhteen ylläpitoa koskevaksi tavoitteeksi asetettiin se, että Tiina ja isän perhe pitäisivät yhteyttä, tekisivät jotain yhdessä ja tapaisivat toisiaan silloin tällöin.

Työskentelymenetelmänä käytettiin perhetapaamisia, joita järjestettiin noin kerran kuussa ja joihin myös Tiina halusi osallistua. Työskentelyn alkaessa tytär ja isän perhe tapasivat siis vain näissä perheistunnoissa.

Yhteydenpitoa ja suhteen ylläpitämistä kuvaava mittari perustui asiakkailta saatuu tietoon yhteydenpidosta. Tiedonkeruun apuna käytettiin seurantalomaketta, jossa oli varattu tila jokaiselle päivälle, ja erilaisille kontaktitavoille tai toimille, jotka pisteyttiin yhden tai kahden pisteen arvoiseksi (ks. pistemäärä suluissa):

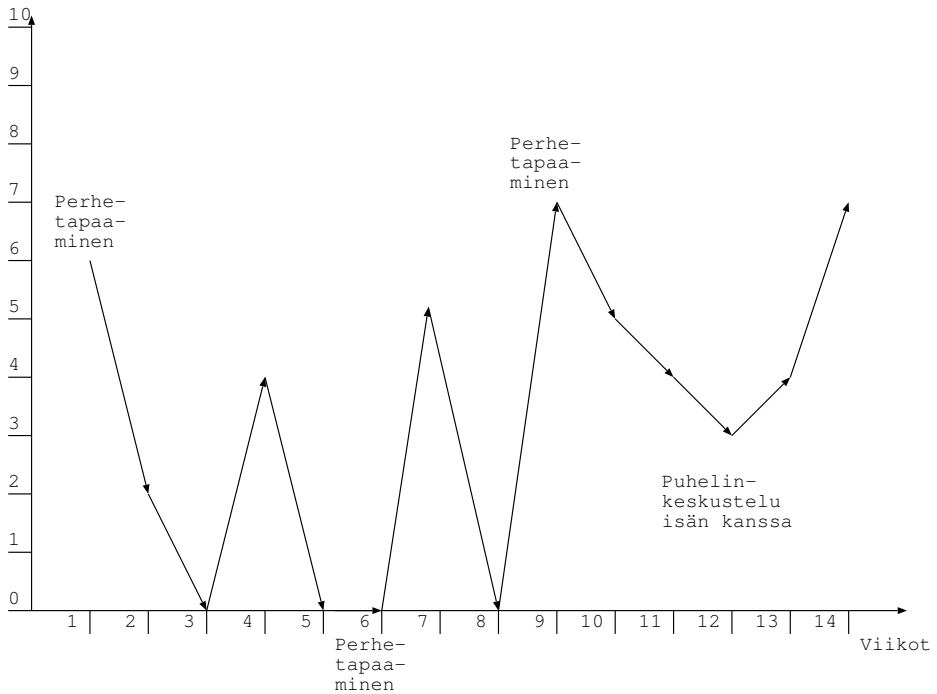
- puhelinsoitto (1),
- ehdotettu tapaaminen (1),
- tapaaminen (2),
- vierailu laitoksessa (2),
- vierailu kotona (2),
- yhdessä tekeminen (2),

- kirjeen tai kortin lähettäminen (1),
- yhdessä tehdyt vierailut (esim. sukulaisiin) (2).

Lomakkeeseen merkittiin myös, kuka oli tehnyt aloitteen yhteydenottoon. Osapuolet olivat innostuneita lomakkeesta ja näytti syntyvän jopa kilpailua siitä, kuka saa piirtää ensimmäisenä nimikirjaimensa (= aloitteentekijä) lomakkeeseen. Vaikutti siltä että lomake jotenkin sinällään nosti yhteydenpidon tärkeäksi, sen täyttämisen yhteydessä ryhdyttiin suunnittelemaan, mitä voitaisiin tehdä yhdessä, minne voitaisiin mennä jne.

Kuvasta 4.7 nähdään, kuinka osapuolten keskinäinen yhteydenpito lisääntyi ja vakiintui tarkastelujaksolla.

Yhteydenpito/  
pistemäärä



Kuva 4.7: Tiinan ja perheen yhteydenpito.

Visuaalista havaintoa voidaan tukea myös numeroiden avulla. Seitsemän ensimmäisen viikon pistemäärien keskiarvo on vain 2.4, mutta seitsemän viimeisen viikon pistemäärien keskiarvo on peräti 4.2. Evaluatiiviseen kysymykseen voidaan seurannan perusteella vastata myönteisesti.

Esimerkki herättää jatkopohdintana kysymyksen tavoitetason asettamisesta. Työskentelyn onnistuneisuutta voitaisiin tulkita pitävämmin, mikäli työskentelyn alussa olisi päätetty, kuinka tiivis yhteydenpito on ihan-teellista. Edustaako esimerkiksi 3 ”yhteydenpitopistettä” viikolla 12 täy-

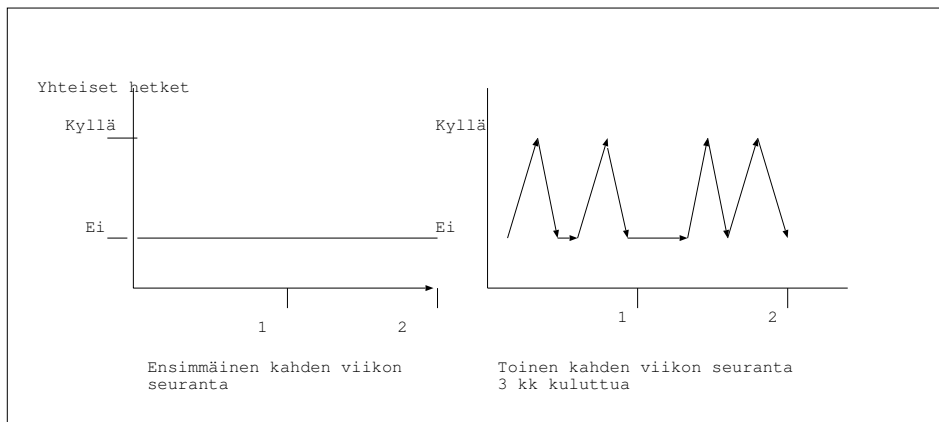
sin riittävää yhteydenpitoa? Lisäksi esimerkki osoittaa kiintoisalla tavalla, kuinka B-asetelmasta voidaan monasti päästä AB-asetelmaan. Ja AB-asetelman pohjalta voidaan puolestaan esittää vankempia tulkintoja asiakkaan edistymisestä. Esimerkkitapauksessa voitaisiin nimittäin ajatella, että meillä on itseasiassa käytettävissä myös lähtötasoa kuvaava tieto: tytärhän ei tavannut isää ja tämän perhettä evaluointia edeltävänä aikana. Yhteydenpitoa koskeva lähtötason pistemäärä olisi siis 0. Mikäli tämä hyväksytään, on havaittu muutos entistäkin selkeämpi ja lisäksi voidaan esittää arvelu muutoksen yhteydestä työskentelyyn.

## **4.5 Yksinhuoltajan tukeminen**

### **4.5.1 Lauri**

Lauri oli asunut eronsa jälkeen useita vuosia kahdestaan ala-astetta käyvän Onnin kanssa. Asiakkuus syntyi perheneuvolan ja aluetoimiston sosiaalityöntekijän aloitteesta. Taustalla oli isän taipumus käyttää kasvatuksessa ”kättä pitempää” ja muut isän ja pojan vuorovaikutuksen hankaluuDET. Isä ei luottanut poikaan ja moitti tätä liian usein.

Työskentelyssä Lauri-isää ja Onni-poikaa tavattiin aluksi vähintään kerran kahdessa viikossa heidän kotonaan ja lisäksi Onnia tavattiin perhetukikeskuksessa, missä hänen kanssaan pelailtiin, juteltiin, tehtiin läksyjä tai askarreltiin. Pojalle ja isälle annettiin myönteistä palautetta ja sovittiin, kuinka poika hoitaa kouluasiansa itsenäisesti. Jonkin ajan kuluttua huomattiin, kuinka isä ei enää aikaisempaan tapaan moittinut Onnia, vaan totesi, että ”elämä on mennyt rennommin, kun itseltä ei vaadi niin paljon”. Isä totesi myös pystyvänsä ristiriitatilanteissa ”pitämään kädet taskuissa”. Onnilta kysyttiin muutaman kuukauden työskentelyn jälkeen, kuinka hyvän numeron hän antaisi jos hän saisi arvostella elämäntilannettaan. Hän antoi numeroksi 7-8 ja tarkensi, että arvosanaan tulisi plussa lisää isän kanssa yhdessä olemisesta tai tekemisestä. Tällöin työntekijät tekivät Laurille parin viikon listan, johon hän sai merkitä yhteiset mukavat hetket. Noin kolmen kuukauden kuluttua sama mittaus toistettiin.



Kuva 4.8: Isän ja pojan päivittäiset yhteiset mukavat hetket.

Kuvio 4.8 kuvaa tuloksia.

Ensimmäiseen kahden viikon jaksoon ei tullut mainintoja yhteisistä hetkistä. Toiseen (vajaan) kahden viikon listaan tuli neljä mainintaa. Seuranta antaa suuntaa-antavan myönteisen vastauksen evaluatiiviseen kysymykseen, koska mittausjaksojen valossa työskentelyn kohteena olevassa ongelmassa tapahtui kehitystä parempaan suuntaan.

#### 4.5.2 Pirkko

Pirkko oli työn yksinhuoltaja-äiti, joka kärsi masennuksesta ja sosiaalisesta eristyneisyydestä. Hän oli ollut Petukkeen asiakkaana aikaisemminkin ja oli työntekijöiden vanha tuttu. Hän pyysi itse apua, ja alueen sosiaalityöntekijä teki päätöksen avotyön aloittamisesta. Työskentelyajaksi sovittiin noin kolme kuukautta. Yhteiseksi tavoitteeksi hahmottui sosiaalisen eristäytyneisyyden voittaminen ja sosiaalisen varmuuden (luottamuksen) lisääminen. Pirkko antoi lähtötasostaan ”luottamuksessa ihmisiin” arvosanan 4 ja asetti tavoitteekseen arvosanan 9.

Työskentelyyn ja yhteydenpitoon kuuluivat (tässä järjestyksessä): kotikäynti, tilanteen kartoitus; asiakkaan yhteydenotto; keskustelu ja tapaa-

minen; kirjallinen viesti; istunto perhetukikeskuksessa; kotikäynti; istunto perhetukikeskuksessa; istunto perhetukikeskuksessa.

Seurannan aikana Pirkko arvioi päivittäin "luottamuksen löytymistä ihmisiin" asteikolla 0–10 (kuvio 4.9). Samalla hän piti päiväkirjaa odotuksistaan, päivän tapahtumista ja tunneista. Työntekijät (ja asiakas) ymmärsivät työntekijöiden ehdottaman seurannan asiakkaan osallistumiseksi tutkimukseen: "Otettiin asiakas tasaveroisesti tähän tutkimukseen." Seuranta nähtiin "asiakkaalle erityisesti välineeksi". Kohdistettaessa huomio arjen tapahtumiin "automaattisesti tulee asiakkaalle niitä keinoja mieleen, mitä silloin oli (kun on mennyt hyvin, kirj. lis. )".

Kuviossa 4.9 näkyy käytetty AB-asetelma.

The graph illustrates the number of trust ratings (Vähän luottamusta) over 11 weeks (Viikot). The Y-axis ranges from 1 to 10. A vertical dashed line at Week 1 is labeled 'Tilanteen mittaus ensimmäisellä tapaamiskerralla'. A horizontal dashed line at Y=1.5 is labeled 'A' and 'B'. The data points are connected by a solid line with arrows indicating the direction of change.

Viikot	Vähän luottamusta
1	4.8
2	5.8
3	5.8
4	5.0
5	6.8
6	7.8
7	7.8
8	7.0
9	7.8
10	7.8
11	7.8

Kuva 4.9: *Pirkon sosiaalisen rohkeuden kasvu ”Luottamuksen löytäminen ihmisiin”.*

44

nen vastaus. Ensinnäkin työskentelyn kohteena olevassa ongelmassa tapahtui kehitystä parempaan suuntaan. Lisäksi työskentely onnistui, koska asiakkaan tilanne vakiintui hyvin lähelle asetettua tavoitetta. Tulosten perusteella ei voida kuitenkaan sitovasti päätellä, että sosiaalityö on vaikuttanut Pirkon kuntoutumiseen (ks. edellä AB-asetelman tulkinnasta). Kyseinen päätelmä ei ole senkään takia kovin vahvalla pohjalla, että lähtöta-soa mitattiin vain kerran. Lisäksi omaa arviota mielialasta voidaan arvo-tella suhteellisen epäluotettavaksi ”sosiaalisen rohkeuden” mittariksi.

#### 4.5.3 Tarja

Tarja oli eronnut noin puoli vuotta sitten, ja hänellä oli päivähoitoikäinen tytär Päivi. Tytär oli eroon liittyvän kriisin yhteydessä sijoitettu väliaikai-sesti varakotiin, mutta hän oli nyt palannut äitinsä hoidettavaksi. Tässä vaiheessa oli aloitettu avotyö Petukkeen kanssa alueen sosiaalityöntekijän aloitteesta. Äiti kärsi masentuneisuudesta ja sosiaalisesta eristäytyneisyy-destä. Työn tavoitteeksi muodostui äidin vanhemmuuden ja toimintaky-vyn tukeminen. Työhön liittyi myös lapsen ja isän tapaamisten valvonta (sosiaalityöntekijän päätöksen mukaisesti tapaamiset olivat aluksi ns. val-vottuja tapaamisia).

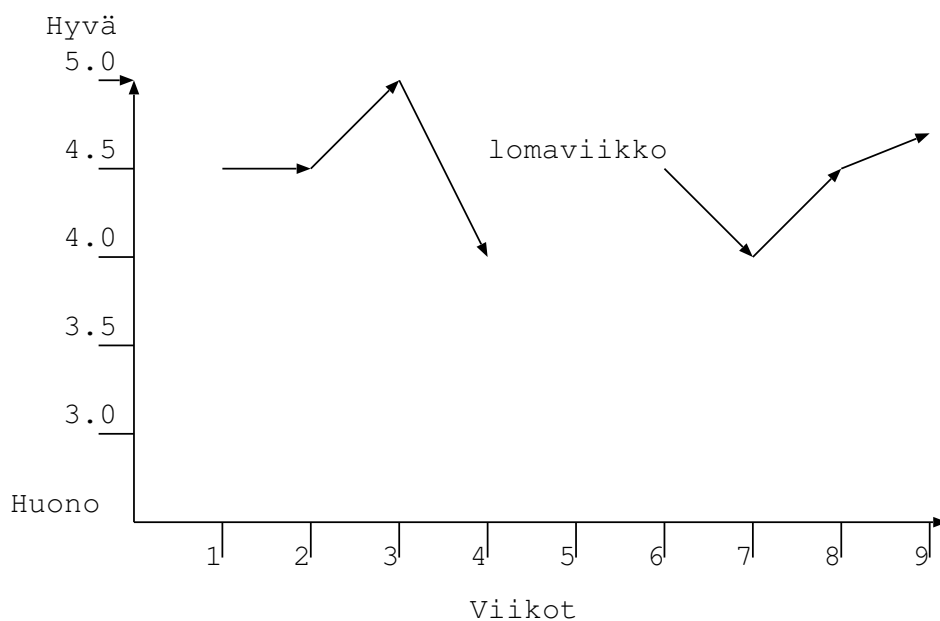
Työskentelyyn kuuluivat tapaamiset ja keskustelut äidin ja isän kans-sa.

Pian työskentelyn alettua Tarjan elämäntilanteessa tapahtui kuitenkin suurehko muutos, kun hän tutustui mieheen, jonka kanssa muutti yhteen. Koska äidin toimintakyky näytti paranevan, avotyön tarve väheni. Täs-sä vaiheessa päätettiin kuitenkin vielä seurata tilannetta. Konkreettiseksi seurattavaksi asiaksi valittiin äidin ja päiväkodin yhteistyön sujuminen. Palaverissa, johon osallistuivat Tarja, uusi avomies, päiväkodin edustajat ja Petukkeen työpari, pohdittiin, kuinka äidin ja päiväkodin yhteistyön pi-täisi sujua. Ajateltiin, että olisi hyvä jos äiti osallistuu tyttären päiväkotiin viemiseen ja noutamiseen ja että tässä pidetään kiinni sovituista ajoista ja että äiti ja päiväkodin ihmiset vaihtaisivat näissä yhteyksissä mahdolli-suuksien mukaan muutaman sanan. Petukkeen työntekijät laativat mittar-in, jossa kukin näistä asioista pisteytettiin yhden pisteen arvoiseksi. Mit-



tarissa pisteet laskettiin päivittäin ja viikoittain yhteen ja viikoittainen pistemäärä jaettiin läsnäolopäivien lukumäärällä, jolloin viikon maksimipistemääräksi tuli 5 pistettä. Pisteiden laskusta huolehti päiväkodin henkilökunta.

Kuviosta 4.10 voidaan päätellä, että asiakkaan ja päiväkodin yhteistyö sujui koko seurannan ajan hyvin.



Kuva 4.10: Tarjan ja päiväkodin yhteistyön sujumista kuvaava pistemäärä.

Edistymistä ei seurantajakson aikana tapahtunut. Tässä tapauksessa seurantaa käytettiin eräänlaisena varmistamisen ja tähän liittyen kontrollin välineenä. Asiakkaan elämäntilanteen muuten kohennuttua ei päiväkotiyhteistyötä koettu varsinaisesti ongelmaksi. Jälkeenpäin työntekijät eivät arvioineet seurannan merkitystä kovin suureksi: "oltais saatu riittävä tieto päiväkodista." Mutta entäpä jos asiat olisivat menneet huonosti? Kuvio antaa asiakkaan ja päiväkodin yhteistyön sujumisesta varmemman kuvan kuin päiväkotihenkilökunnan mahdolliset valitukset tms.

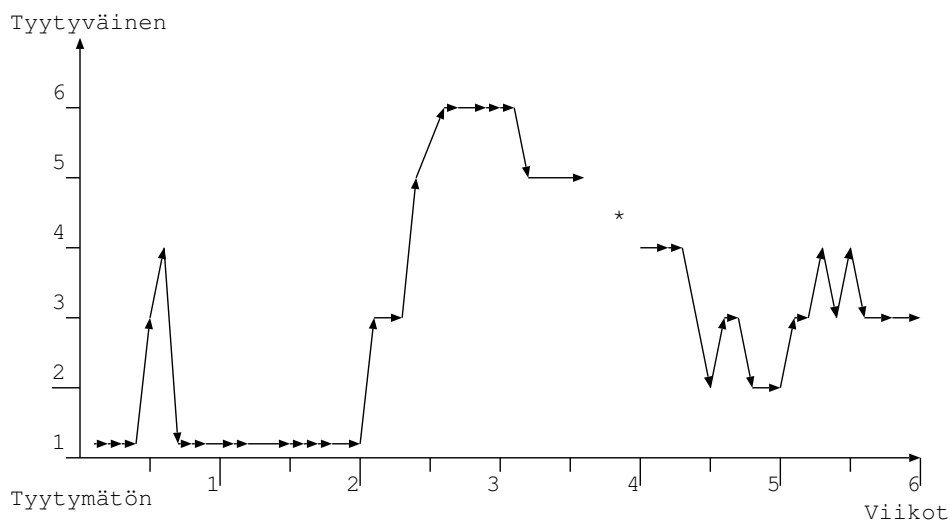
#### 4.5.4 Terttu

Terttu on työtön yksinhuoltajaäiti, joka on kärsinyt sosiaalisista peloista, paniikkikohtauksista ja alkoholin kroonisesta liikakäytöstä. Hän oli kaikesta päättäen hoitanut paniikkioireitaan oluella. Asiakkuus syntyi alueen sosiaalityöntekijän aloitteesta. Lastensuojelun kannalta Tertun pojan, Rikon, tilanne oli kehittynyt hyvin vakavaksi. Niinpä sosiaalityöntekijä arvioi ala-astetta käyvän Rikon kasvuolot niin huonoiksi, että Terttua vaadittiin hakeutumaan hoitoon, uhaten ottaa Riko huostaan, ellei näin tapahdu. Tässä tilanteessa äiti näki ratkaisun TYKO-koulutukseen hakeutumisessa ja huostaanotosta luovuttiin toistaiseksi. Avotyön tavoitteeksi asetettiin alkoholinkäytön saaminen hallintaan, niin että Terttu kykenee huolehtimaan lapsestaan. Tavoitteeseen liittyi Tertun itsekontrollin kehittäminen ja aktivointi mm. koulutukseen osallistumalla, sekä se, että hän huolehtii myös nykyistä paremmin omasta hyvinvoinnistaan.

Tertun kanssa työskenneltiin käymällä hänen kotonaan kerran viikossa, myös ennalta ilmoittamatta. Häntä kannustettiin itsetarkkailuun ja oman toiminnan vaikutusten seuraamiseen. Lisäksi huolehdittiin siitä, että hän menee lääkäriin ja saa lääkityksen paniikkioireisiin.

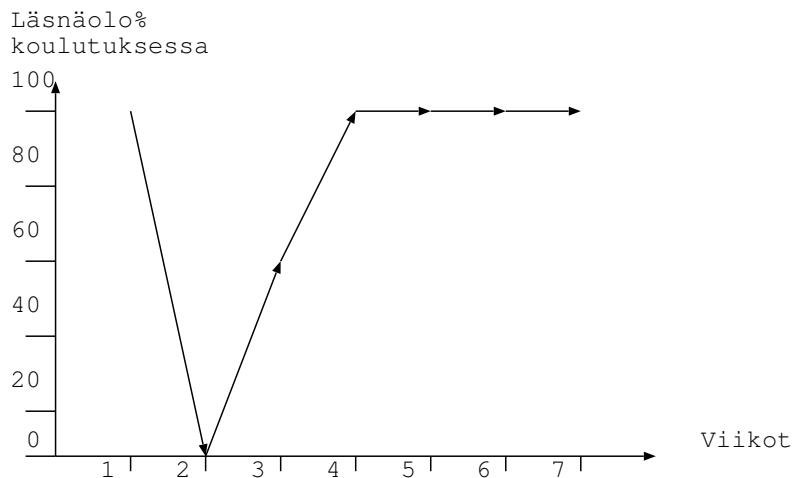
Seuranta-asetelman laatiminen ja asiakkaan osallistuminen seurantaan nähtiin asiakkaan itsetarkkailuna ja näin työskentelytapana, joka tukee myös TYKO-koulutukseen osallistumista. Työntekijät näkivät myös tärkeäksi hankkia faktatietoa työskentelyn pohjaksi. Seurannan kohteeksi otettiin asiakkaan tyytyväisyys elämäänsä, osallistuminen TYKO-koulutukseen, alkoholinkulutus ja paniikkilääkkeen käyttö. Terttu piti päi-

vittain kirjaa tyytyväisyydestä elämäänsä käyttäen itse määrittelemiinsä seikkoihin perustuvaa asteikkoa (0-6). Lisäksi hän kirjasi osallistumisensa TYKO-koulutukseen, nauttimansa alkoholimäärät (olutpulloa/vrk) ja paniikkilääkityksensä.



\*= tiedot puuttuvat; asiakas ollut sairaalahoitossa alkoholikrampin vuoksi

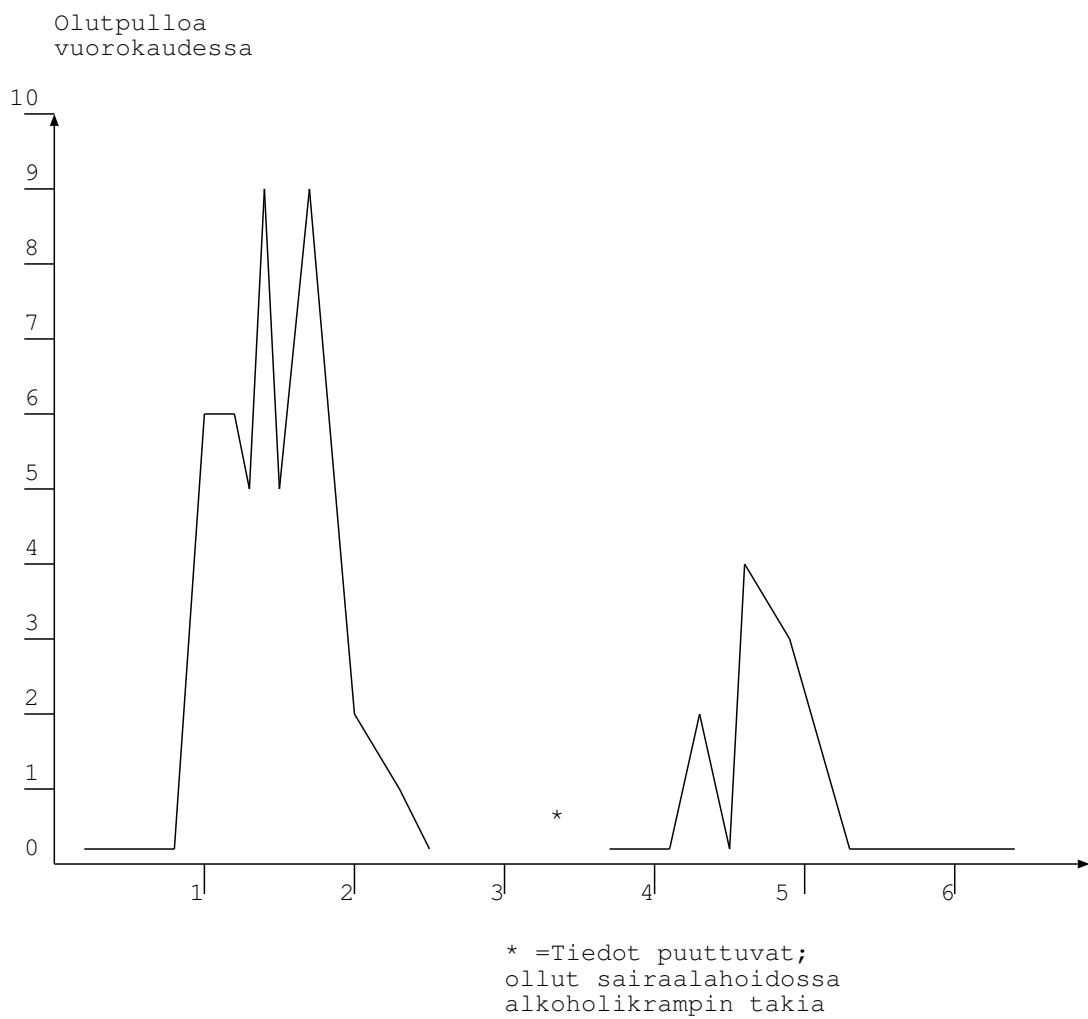
Kuva 4.11: Tertun tyytyväisyys elämäänsä, arvioituna päivittäin asteikolla 1–6 jossa 1 = hyvin tyytymätön ja 6 = hyvin tyytyväinen.



Läsnäoloksi on laskettu myös luvallinen poissaolo

Kuva 4.12: *Tertun läsnäolo työllisyyskoulutuksessa.*

Seurannan perusteella laadituista kuvioista 4.11, 4.12 ja 4.13 voidaan päätellä, että Terttu edistyi työskentelyn kaikilla kohdealueilla, mielialassa, koulutukseen osallistumisessa ja alkoholinkäytön rajoittamisessa.



Kuva 4.13: *Tertun itse ilmoittama alkoholinkäyttö 1/3 l olutta vuorokaudessa.*

Lisäksi kuvioista näkyy se, että onnistuminen eri kohdealueilla osuu samoihin vaiheisiin. Esimerkiksi kuudennella seurantaviikolla ahkeraan kurssilla käyntiin liittyi pidättäytyminen alkoholin käytöstä ja kohtuullinen tyytyväisyys elämään (arvot 3–4). Kokeelliseen kysymykseen siitä, onko työskentely vaikuttanut muutokseen, ei näiden B-asetelmien perusteella voida vastata. Etenkin työskentelyn kohde ”tyytyväisyys elämään” herättää saatujen tulosten pohjalta tietysti taas kysymyksen tavoitetasosta: kuinka hyvä olon pitäisi olla?

## 4.6 Esimerkki seurannan hankaluuksista

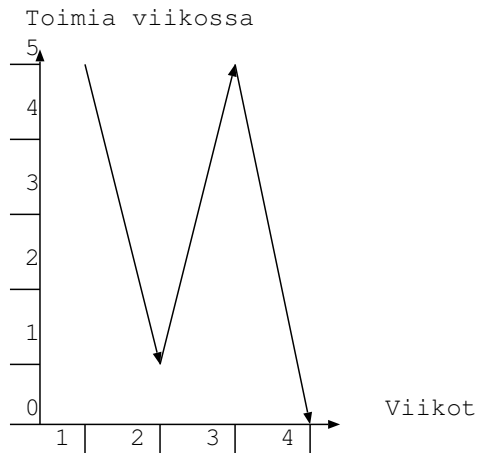
Joskus seuranta-asetelman laatiminen epäonnistui tai onnistui vain osittain. Kaijan tapaus, jossa seuranta keskeytyi, havainnollistaa näitä vaikeuksia. Kaija on yksinhuoltajaäiti, joka on käyttänyt hyvin runsaasti alkoholia ja laiminlyönyt ajoittain ala-astetta käyvän Ilonan huollon ja kasvatuksen. Pahimmissa käännteissä Ilona oli sijoitettuna laitokseen. Asiakkuus syntyi sosiaalityöntekijän aloitteesta. Työskentelyn tavoitteena oli ohjata ja motivoida äitiä hoitamaan alkoholiongelmansa, vahvistaa hänen itsetuntoaan ja laajentaa hänen sosiaalista kontaktikenttäänsä. Työskentelyyn kuului myös lapsen kasvuolojen tarkkailu.

Petukkeen työntekijät kävivät kotikäynneillä Kaijan luona ja pitivät muutenkin yhteyttä häneen, lisäksi äiti ja lapsi osallistuivat leiritöimintaan. Kaijaa kannustettiin aktivoitumaan sosiaalisesti. Työntekijät motivoivat lievää painostusta käyttäen Kaijaa asennuttamaan antabus-kapselin ja hoitivat tähän liittyviä käytännön asioita.

Seuranta-asetelma laadittiin niin, että Kaija piti itse viikoittain kirjaa toiminnallisesta ja sosiaalisesta aktiivisuudestaan. Seurattaviksi asioiksi sovittiin erilaiset osallistumisen tai aktiivisuuden muodot. Näitä olivat osallistuminen työttömien, AA-ryhmän ja lapsijärjestön toimintaan, sekä uskonnolliseen toimintaan osallistuminen ja jonkin isomman käytännön asian hoitaminen. Tältä pohjalta laadittiin aktiivisuus-mittari, jonka maksimi oli 5 pistettä. Maksimipisteet edellyttivät, että Kaija tekee kaikkia mainittuja asioita ainakin kerran viikossa. Mikäli Kaija ei ole tehnyt mitään

mainituista asioista viikon aikana, pistemääräksi tulee 0.

Kaija lopetti aktiivisuutensa kirjaamisen noin kuukauden kuluttua. Kuvion 4.14 perusteella onkin vaikea vastata evaluatiiviseen kysymykseen, koska asiakkaan toiminnallisuus ei ole mitenkään vakiintunut, vaan heittelehtii edestakaisin maksimin ja minimin välillä.



Kuva 4.14: Kaijan toiminnallinen ja sosiaalinen aktiivisuus. Asiakkaan aktiiviteettien lukumäärä viikossa.

Kaijan kieltäytyminen jatkamasta tilanteensa seuraamista heijastaa työhön kuuluvia ongelmia, jotka liittyvät asiakassuhteen ristiriitaiseen luonteeseen. Eli klassisen kysymyksen muodossa: "kontrolli vai tuki". Asiakkaan sitoutuneisuus ja motivaatio voi myös muuten loppua heti käytelyssä. Tämä asettaa luonnollisesti omat tiukat ehtonsa asiakkaiden edistymisen seuraamiselle.





## Luku 5

# Asiakkaiden ja työntekijöiden suhtautuminen tapauskohtaiseen evaluointiin

Kun työntekijöiltä kysyttiin, miksi he valitsivat juuri kyseisen asiakkaan tutkimuksen kohteeksi, he antoivat seuraavanlaisia vastauksia:

”löyty yhteiset tavoitteet, lapsella ja vanhemmilla, molemmilla oli selkeä halu”

”molemmilla (asiakkailla kirj. lis.) halu päästä lähemmäs toisiaan”

”asiakas tuli mukaan tutkimukseen”

”oikean asiakkuuden syntyminen on se juttu jotta voi”

”asiakkaalle keino tarkastella omaa tilannettaan”

”mittari palvelee parhaiten jos on hyvä suhde”

”tossa sattui kohdalle, koska se oli se mihin haluttiin vaikuttaa”

”menetelmä sopii sellaisiin asiakassuhteisiin, joissa on jo luottamus asiakkaan ja työntekijän välille muodostunut”

”löyty helpommin mitä vois mitata”

”haluttiin opettajallekin osoittaa, että poika osaa ja hallitsee”

”Avotyöllä oli alusta asti selkeät tavoitteet ja yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa sujui kitkattomasti”

”vanhemmat suostuivat tutkimukseen”

”pidempiaikainen asiakkuus”

”perhe on motivoitunut”

”voi tehdä pitempäänkin työtä: perhe ei lähde pois”

”tuntuma siitä että suostuvat kokeiluihin”.

Näistä lausumista ja itse tapauskuvauksista (ks. edellinen luku) käy ilmi, että hyvä tai kohtalaisen hyvä asiakassuhde on seuranta-asetelman onnistumisen edellytys. Tällöin

- asiakas koki, että hänellä on jokin ongelma, tai hän ainakin piti mielekkäänä selvittää ongelman olemassaoloa, ja
- hän hyväksyi työntekijän kumppanikseen tämän ongelman selvittämisessä tai lievittämisessä.

Menetelmää on siten vaikea soveltaa asiakassuhteisiin, joissa työskentelyn kohdetta ja tavoitteita ei saada sovittua. Perheen osapuolilla saattaa esimerkiksi olla täysin eri tavoitteet tai perhe vaatii jotain, minkä pohjalta ei voi muodostaa tavoitetta.

Joskus ongelmat tulevat esille sillä tavalla vähitellen, että asetelman edellyttämä systemaattisuus ei onnistu. Työn tavoitteena saattaa myös olla vain siedettävä kokemus arjesta, jolloin asiakas haluaa omaa aikaa tai hänelle halutaan suoda ”hyviä hetkiä”. Näissä tapauksissa, joissa Petukkeen työntekijä nähdään vanhemman käytännöllisenä resurssina eikä tavoitteellisen muutostyön kumppanina, asetelmaa on vaikea soveltaa.

Seuranta-asetelma siis edellyttää – kuten yleensäkin sosiaalityö – että osapuolet neuvottelevat keskenään yhteisymmärryksen – tai jopa sopimuksen – siitä, mihin työskentelyssä pyritään. Työskentely edellyttää

asiakkaan toiveiden, niiden toteuttamisen tiellä olevien esteiden ja toisaalta mahdollisuuksien selvittämistä ja tavoitteiden asettamista tältä pohjalta (vrt. esim. Hepworth & Larsen, 1990).

Asiakkaan motivoituneisuuteen liittyi asiakkaan näkeminen tutkimuksen tekijänä. Seuranta nähtiin myös intervention välineeksi. Mittaukseen ja sen tulkintaan osallistuminen olivat tehtäviä, aktiviteetteja, jotka auttoivat asiakasta (muun pohdinnan ohella) hahmottamaan itseään, omaa ympäristöään ja ympäristösuhdettaan. Seuranta voi olla yksilön tai perheen tilannetta selkeyttävää. Niinpä se voi vaikuttaa siihen, kuinka ”perhesysteemin” eri osapuolet havaitsevat ja tulkitsevat tilanteita ja toistensa käyttäytymistä (esimerkiksi niin sanotuissa ”isän poika” – ”äidin poika” kuvioissa).

Toisaalta työntekijät katsoivat, että he voivat menetelmän avulla nähdä toiminnan tuloksia ja saada varmemman kuvan siitä mitä tapahtuu. Järjestelmällinen seuranta jäsensi työtä ja vähensi ongelmien kaatumista päälle. Tavoitteen nimeäminen voi selkeyttää omaa ajattelua, jolloin työtä pystyy kohdentamaan paremmin. Kaiken kaikkiaan väline voi auttaa sekä asiakasta että työntekijää työn ja sen ilmiöiden kokonaisvaltaisessa ja jäsentävässä tarkastelussa. Tämä on yhteydessä menetelmälle ominaiseen visuaalisuuteen. Asiakastilanteita analysoidaan havainnollisen kuvion avulla visuaalisesti.

Vaikka työntekijät olivat kokeilun alusta asti myönteisesti kiinnostuneita menetelmästä, siinä nähtiin, etenkin kokeilun alussa, myös kielteisiä puolia. Asetelman laatiminen, seurantalomakkeiden ”paperinmakuisuus” ja ongelmasta muistuttaminen voi häiritä asiakassuhdetta. Asiakkaan tilanteen kielteisten piirteiden koskettelu asiakkaan ongelma-alueen mittaamisessa saattaa olla ristiriidassa sen kanssa, että ratkaisukeskeisyydessä pitäisi korostaa asiakkaan taitoja, kykyjä ja selviytymistä, eikä muistuttaa asiakkaan ongelmasta. Mittareissa haluttiin tämän takia korostaa myönteisiä asioita kielteisten sijasta (esimerkiksi koulusta poissaolon sijasta tarkkaillaan läsnäoloa). Varauksia menetelmän hyödyllisyydestä herättää myös se seikka, että työntekijät eivät tuoneet esille nimenomaisesti seuranta-asetelman varassa tehtyjä eksplisiittisiä työtä koskevia johtopäätöksiä. Tämä ei kuitenkaan ole outoa ajatellen yleensä päätöksenteon vä-

häistä dramaattisuutta organisaatioissa (ks. esim. Boden, 1994).

Kokeilun jälkeen tehdyn pienen kyselyn tulosten valossa varauksellisuus näytti kuitenkin hyvin vähäiseltä, mikä näkyy taulukossa 5.1.

Taulukko 5.1: *Työntekijöiden mielipiteet tapauskohtaisen evaluaation kokeilusta.*  
5 = täysin samaa mieltä, 1 = täysin eri mieltä.

	5	4	3	2	1
Kokeilu oli kiinnostava	10	6	1	0	0
Kokeilu oli hyödyllinen	2	11	4	0	0
Kokeilu auttoi työssäni	1	6	10	0	0
Kokeilu lisäsi tietoi-	2	8	6	1	0
suutta työn tavoitteista					
Kokeilussa meni liikaa	0	0	3	8	6
aikaa					
Kokeilu häiritsi asiakas-	0	0	4	5	8
suhteita					
Kokeilu paransi oman	0	8	8	1	0
työn arviointia					
Kokeilu oli hyödyllinen	1	8	6	2	0
asiakkaille					
Sain kokeilun vetäjältä	7	8	1	1	0
riittävästi tukea					
Sain työtovereilta riit-	10	5	2	0	0
tävästi tukea kokeilussa					
Aion soveltaa tapauskoh-	2	6	9	0	0
taista evaluointia					
tulevaisuudessa					
Soveltaisin tapausevalu-	1	2	10	3	1
ointia, jos saisin riit-					
tävästi tukea					

Tapauskohtainen evaluaatio koettiin kiinnostavana ja hyödyllisenä, se ei häirinnyt asiakassuhteita, eikä siihen kulunut kenenkään mielestä liikaa aikaa. Monien mielestä se oli lisännyt työn tavoitteellisuutta. Tulevaisuutta ajatellen on myös tärkeää huomata, että työntekijöistä noin puolet aikoi soveltaa menetelmää tulevaisuudessa, noin puolet oli neutraalilla kannalla, mutta kukaan ei suhtautunut tähän mahdollisuuteen kielteisesti.



## Luku 6

# Ongelmat, mittarit ja asetelmat

Kokeilussa seuratuissa asiakastilanteissa oli kyse monista toisiinsa kietoutuvista ongelmista ja tuen tarpeeseen vaikuttavista elämäntilanteen piirteistä. Nämä näkyvät taulukossa 6.1.

Noin puolessa tapauksista oli kyse yksinhuoltajista. Perheen sisäisiä kommunikaatio- ja kasvatusongelmia oli samoin myös noin puolella tapauksista. Muut ongelmat koskivat erikseen vanhemman tai lapsen toimintaa. Asiakkuuteen vaikutti usein myös aikaisempaan asiakashistoriaan liittynyt aikaisempi sijoitus kodin ulkopuoliseen hoitoon (sijaisperhe tai laitos) tai sijoituksen uhka.



Taulukko 6.1: *Seurantakokeilun asiakastapauksien asiakashistoriaan ja taustaan liittyviä ongelmia.*

Asiakashistoria tai ongelma	N
Yksinhuoltajuus	8
Perheen sisäiset kommunikointiin ja lasten kasvatukseen liittyvät ongelmat	8
Aikaisempi sijoitus	6
Sijoituksen uhka	5
Vanhemman depressio, toimintakyvyn puute tms.	4
Koulupoissaolot	4
Alkoholiongelmat perheessä	4
Ongelmat lapsen käyttäytymisessä	4
Vanhemman vakavat psyykkiset ongelmat	1
Eronneiden vanhempien ja lasten tapaamisiin liittyvät ongelmat	1

Työntekijät eivät nähneet tässä suhteessa suuria eroja kokeilutapausten ja muun asiakaskunnan välillä:

”pojan ongelmat hyvin tyypillisiä asiakasnuortemme ongelmia — koululintsausta, ristiriitoja kotona”

”perherakenne monimuotoisempi kuin yleensä; tutkimusjakson aikana meillä oli 5 muuta koululaista samantapaisten ongelmien vuoksi; yhteydenottoja kouluilta erityisesti erityisluokilta”

”tavallinen avoasiakkaamme”

”Tällaisia alkoholiongelmaisia asiakkaita on paljon. Vaikka on käyttänyt alkoholia pitkään runsaasti on kuitenkin pystynyt huolehtimaan lapsesta suhteellisen hyvin”

”hyvä yhteistyö on ehkä 1/3–1/2 tapauksista, tämä edustaa niitä tai edustaa tapausta jossa työtä tehdään pitempään (toisenlaiset tapaukset ovat lyhytjänteisempiä, niissä työmuoto muuttuu nopeammin).”

Työskentelyn tai selvittelyn kohdeongelmat on esitetty taulukossa 6.2. Tärkeimpiä työskentelyn alaisia asioita olivat perheen sisäinen kommunikaatio, vanhemman toimintakyky ja lasten koulunkäynti.

Taulukko 6.2: *Työskentelyn kohdeongelmat seurantakokeilun asiakastapauksissa.*

Kohdeongelma	N
Perheen sisäinen kommunikaatio	4
Koulupoissaolot	4
Vanhemman depressio, passiivisuus tms.	3
Käyttäytymisongelmat koulussa	1
Vanhemman ja päiväkodin yhteistyö	1
Lasten tapaamisiin liittyvät ristiriidat	1
Murrosikäisen käyttäytymisongelmat	1

Asetelmissa käytettiin erilaisia mittareita. Niitä on tyypitetty taulukossa 6.3.

Taulukko 6.3: *Seurantakokeilun asiakastapauksissa käytetyt mittarit.*

Käytetty mittari	N
Toimintojen laskeminen	10
Koulun läsnäolorekisteri	3
Arviointiasteikko	3

Mittareina käytettiin numeroarvioita omasta tai perheen olostai omien tai kanssa-asiakkaiden (kuten puoliso tai lapsi) toimien laskemis-

ta. Lisäksi käytettiin koulun antamia tietoja osallistumisesta opetukseen. Itse tehdyt mittarit, jotka perustuivat asiakkaan aktiivisuuteen, olivat hallitsevassa asemassa. Tämä ei ole yllättävää, koska kokeilussa korostettiin mittareiden helppokäyttöisyyttä ja luontevuutta, eikä tuotu esille esimerkiksi standardoituja mittareita vaihtoehtoina.

Mikäli tapauskohtaisella tutkimusasetelmalla pyritään vastaamaan kokeelliseen kysymykseen ("onko interventio saanut aikaan havaitun muutoksen") pitäisi mittauksen täyttää määrättyjä laatuvaatimuksia (ks. esim. Bloom & Fischer, 1982)

Mittarin pitäisi mitata sitä, mitä on lähdetty mittaamaan (validisuus) ja sen pitäisi tehdä tämä luotettavasti (luotettavuus). Pyrittäessä vastaamaan kokeelliseen kysymykseen saatetaan tarvita standardisoituja, erikseen laadittuja mittareita, joiden pätevyys ja luotettavuus on testattu etukäteen (vrt. Alkula et al., 1994). Kokeilussa ei pohdittu laajasti mittauksen validisuutta ja reliabiliteettia. Toisaalta arvio omasta kokemuksesta on kuitenkin sellaisenaan luotettavaa tietoa juuri tuosta kokemuksesta. Myös koulusta saatua tietoa oppilaan läsnäolosta voidaan pitää varsin luotettavana. Perheenjäsenten toimintoja tms. koskevien ilmoitusten luotettavuutta ja pätevyyttä mittareina lisää se, että osapuolet käytännössä kontrolloivat toistensa ilmoituksia (Reid, 1993).

Tapauksia seurattiin lähinnä vain B-asetelman pohjalta. Kokeellisesti kunnianhimoisempia asetelmia ei siis käytetty, eikä niitä kokeilussa myöskään mitenkään erityisesti preferoitu. B-asetelma tarjoaa hyödyllistä palautetta, mutta sen perusteella ei voida päätellä, onko interventio vaikuttanut muutoksiin kohteena olevissa ongelmissa. Usein B-asetelma riittää käytännön tarpeisiin (vrt. Mutschler, 1984, s. 336–337). Kazin ja Wilsonin (Kazi & Wilson, 1996, s. 20) tapauskohtaisen evaluaation kokeilussa englantilaisessa koulusosiaalityön palvelupisteessä työntekijät käyttivät eniten B-asetelmaa, mutta sovelsivat myös AB-asetelmaa ja sitäkin monimutkaisempia asetelmia. Nämä monimutkaisemmat asetelmat syntyivät usein siten, että tiedon keräämistä jatkettiin, vaikka interventio välillä päättyi. Mittaus ja interventio erosivat siten selkeästi toisistaan. Se että Petukkeen työntekijät näkivät seurannan usein ikään kuin osana interventiota, voisi selittää tyytymistä B-asetelmaan.

Työntekijät tasapainoilivat tutun, arkisen toiminnan seurattavuuden ja systemaattisesti dokumentoivan mittauksen vaatimusten välillä. Tapaukset, joissa seuranta-asetelman laatiminen osittain tai kokonaan epäonnistui, voidaan tulkita myös tähän liittyvinä valintoina. Täsmällisten mittausasetelmien neuvottelu ja niistä kiinnipitäminen merkitsevät myös määrätynlaista "identiteetin esittämistä" (Heritage, 1984; Marlaine & Maynard, 1993, s.193). Tähän liittyvät vuorovaikutukselliset valinnat ("...asioita ei ole kirjattu näin tarkasti eikä ole käytetty pitempiä seurantajaksoja, jotka saattavat tuntua hankalilta") ovat myös työntekijän identiteetin valintoja, kun hän esittää "kuka" hän asiakkaalle on.



## Luku 7

# Yhteenveto ja pohdinta

Tapauskohtaisen evaluaation kokeilu onnistui Petuke-projektissa niin, että suhteellisen vähäisen koulutuksen ja tuen avulla lähes jokainen Kallevan, Kissanmaan ja Metsolan perhetukikeskusten avotyöntekijä sovelsi asetelmaa ainakin yhteen asiakastapaukseensa. Asetelmaa sovellettiin yli kymmeneen prosenttiin kokeiluajankohdan asiakasperheistä. Saavutusta voidaan pitää erityisen hyvänä sen takia, että työntekijöillä ei ollut aikaisempaa koulutusta työn evaluoinnista ja määrällisen mittaamisen näkökulma oli heille vieras. Myös työntekijät, joilla ei ollut pitkää akateemista tai keskiasteen koulutusta, sovelsivat menetelmää. Kokeilun onnistumiseen saattoi vaikuttaa se, että avotyöntekijät, jotka muutenkin työskentelevät pareittain, laativat evaluaatioasetelman parityönä. Aikaisemmassa HIP-projektissa ei soveltaminen onnistunut samassa mitassa. Soveltamisen vaikeuden syitä voi etsiä kahdesta suunnasta: Toisaalta siitä, että HIP-projektissa pyrittiin soveltamaan AB-asetelmia, mikä osoittautui vaikeaksi. Toisaalta on ilmeisesti niin, että tapauskohtaisen evaluaation käyttöönotto sosiaalitoimiston sosiaalityössä on vaikeampaa kuin perhetukikeskuksissa.

Seuraavassa pohdimme vain Petuke-projektin tuloksia.

Evaluaatiiviseen kysymykseen voitiin useimmiten vastata myönteisesti, kuten seuraavasta kuvasta 7.1 ilmenee:

Kuva 7.1: Yhteenveto tapauskohtaisen evaluaation tuloksista (Petuke).

	N
Asiakkaan tilanteessa tapahtui asetettujen tavoitteiden suuntaista edistymistä	7
Asiakkaan tilanteessa tapahtui edistymistä yhdessä tavoitteessa; toisen tavoitteen osalta johtopäätöstä ei voi vetää	1
Asiakkaan tilanne pysyi ennallaan	1
Johtopäätöstä edistymisestä ei voi tehdä	3
Asiakkaan tilanteessa tapahtui taantumista	2

Kokeilussa pyrittiin soveltamaan tapauskohtaisia astelmia joustavasti organisaation työntekijöiden ja asiakkaiden ehdoilla. Kokeilussa käytettiin omatekoisia mittareita ja lähes pelkästään ns. B-asetelmaa, jossa *ei* mitata asiakkaan lähtötasoa ennen intervention aloittamista. Tähän kytkeytyy myös kysymys mittauksen luotettavuudesta ja pätevyydestä ja mittauksen vaikutuksesta mitattavaan ilmiöön. Petukkeen työntekijät eivät korostaneet seurannan ja itse työskentelyn eroa, vaan näkivät usein myös mittauksen, johon asiakas aktiivisesti osallistui, osana työskentelyä. Monimutkaisemmat asetelmat edellyttävät ehkä evaluaation ja intervention selvempää erottamista toisistaan.

Tapauskohtaiseen evaluaatioon liittyy Petukkeiden toiminnan kehittämisen ja arvioinnin kannalta toisaalta vahvuuksia ja toisaalta rajoituksia. Näistä vahvuuksista ja rajoituksista on tehty yhteenveto kuvassa 7.2.



#### *Vahvuuksia:*

- Edistää konkreettisten tavoitteiden asettamista asiakassuhteissa
- Tarjoaa tietoa konkreettisten tavoitteiden toteutumisesta työskentelyn aikana ja sen päättyessä
- voidaan liittää osaksi muuta asiakaskohtaisten tavoitteiden toteutumisesta koskevaa tietoa (esim. työntekijöiden arviot)
- Yksinkertaisten asetelmien laatiminen ei edellytä pitkää koulutusta menetelmän käyttöön

#### *Rajoituksia:*

- Ei sovi asiakassuhteisiin, joissa ei ole muutostavoitteita, joihin asiakas on sitoutunut
- Tapauskohtaisella evaluaatiolla ei voida arvioida kattavasti toimipisteen työn onnistuneisuutta. Tarvitaan myös muuta tietoa, kuten tietoa asiakaskohtaisten tavoitteiden saavuttamisesta asiakassuhteen päättyessä ja tietoa sijoituksista ja niiden välttämisestä
- Yksinkertaisten seuranta-asetelmien avulla ei voi osoittaa varmasti työskentelyn ja tavoitteen saavuttamisen yhteyttä
- Asiakasnäkökulman selville saamiseksi tarvitaan muunlaista asiakaspalautetta (asiakaskyselyt jne.)
- Lapsen kasvuolojen ja mahdollisen sijoituksen tarpeen arvioimiseksi tarvitaan paljon myös muuta tietoa.

*Kuva 7.2: Tapauskohtaisen evaluaation vahvuuksia ja rajoituksia.*

Tapauskohtainen evaluaatio voi osaltaan edistää konkreettisten tavoitteiden asettamista asiakassuhteissa, koska sen edellytyksenä on asiakas-

suhde, jossa yhteistoiminnallisesti pyritään edistymään asiakkaan koke-  
man ongelman tai huolenaiheen helpottamiseksi. Seuranta-asetelma voi  
myös omalta osaltaan selkeyttää ja lähentää asiakkaan ja työntekijän käsi-  
tystä asiakassuhteesta, mikä voi vähentää oletettavasti mahdollista tarjo-  
tun palvelun ja asiakkaan palveluun kohdistamien odotusten välistä kui-  
lua ja parantaa palvelun laatua.

Tapauskohtainen evaluaatio on ”pehmeää teknologiaa”, joka auttaa  
asiakasta ja työntekijää seuraamaan työskentelyn kuluessa toimintansa tu-  
loksellisuutta. Asiakas ja työntekijä saavat sen kautta selkeää, myös visu-  
aalisesti havainnollista tietoa asiakkaan edistymisestä. Tätä tietoa voidaan  
käyttää interventiota ja osapuolten toimintaa koskevien johtopäätösten te-  
kemiseen. Tapauskohtainen evaluaatio voi parantaa toiminnan laatua pa-  
rantaessaan toiminnan perustana olevan tiedon laatua.

Tapauskohtainen evaluaatio on menetelmä, jonka avulla asiakas, työn-  
tekijä ja organisaatio voivat muodostaa käsityksen palvelun annista yk-  
sittäiselle asiakkaalle palveluprosessin jälkeen ja tehdä työskentelyn on-  
nistumista koskevia johtopäätöksiä. Se tarjoaa suhteellisen objektiivista,  
mielipiteistä suhteellisen riippumatonta, palautetietoa toiminnan vaikut-  
tavuudesta. Tieto on toiminnan laadun ja laatutyöskentelyn kannalta tär-  
kää, koska se auttaa arvioimaan, mitä asiakas on konkreettisesti saanut,  
mikä on palvelun anti hänen hyvinvoinnilleen.

Edellisiin liittyen tapauskohtainen evaluaatio voi olla katalysaattori,  
joka vaikuttaa monin tavoin työyhteisön ja asiakastyöskentelyn kulttuu-  
riin ja tukee työn arviointia ja kehittämistä. Niinpä Petukkeiden toimin-  
nassa pyritään vähentämään lasten sijoituksia kodin ulkopuoliseen hoi-  
toon, samalla kun lasten kasvuolot turvataan. Toiminnan arvioimisek-  
si tarvitaan tietoa sijoituksista. Asiakaskohtaisten työskentelylle asetettu-  
jen tavoitteiden saavuttaminen on kuitenkin yhteydessä lapsen kotihoi-  
don onnistumiseen. Niiden toteutuminen kertoo toiminnan onnistumises-  
tä myös kokonaisuutena. Petukkeissa kannattaa kehittää edelleen asiakas-  
kohtaisten tavoitteiden toteutumiseen perustuvaa toiminnan evaluointia.  
Tapauskohtainen evaluaatio liittyy luontevasti tähän asiakaskohtaisten ta-  
voitteiden tarkasteluun.

Seuranta-asetelma sopii asiakassuhteisiin sitä paremmin, mitä sel-

keämmin työ muodostuu yhteistoiminnalliseksi muutostyöksi. Asetelma ei sovi tilanteisiin, joissa työntekijä on jäsentymättömämmin asiakkaan tuki ja resurssi. Tämän takia tapauskohtaisen evaluaation perusteella ei voi arvioida kattavasti toimipisteen työskentelyn onnistuneisuutta.

Lastensuojelussa on huolehdittava siitä, että lasten kasvua ja kehitystä ei vaaranneta. Tapauskohtaisilla asetelmilla saatava tieto on parhaimmillaankin vain osa lasten elämäntilanteen kokonaisvaltaisessa arvioinnissa tarvittavasta tiedosta, eikä se näin ollen riitä lapsen kasvuolojen ja mahdollisen huostaanoton tarpeen arviointiin.

Toiminnan laadun seuranta ja tutkiva asiakastyö on monimuotoista. Tästä näkökulmasta seuranta-asetelma on asiakaskohtaisesti harkittavissa ja käytettävissä oleva työntekijän ja asiakkaan mahdollisuus. Tapauskohtainen evaluaatio voidaan nähdä intuitiivisen arvioinnin, ”näppituntuman” jatkeena ja täydentäjänä (Gerdes et al., 1996). Se voi myös olla katalysaattori, joka vaikuttaa toimipisteen kehittämistyöhön ja työkuultuuriin. Väline ohjaa pohtimaan työn tavoitetta sekä asiakaskohtaisesti että osana koko toimipisteen tavoitteita koskevaa keskustelua ja arviointia (vrt. ”program evaluation”, esim. (Hornick & Burrows, 1988)). Tapauskohtainen evaluaatio saattaisi myös olla keino, jonka avulla voitaisiin täsmentää perhetukikeskusten ja niiden työntekijöiden roolia suhteessa lastensuojelutyöstä vastaaviin sosiaalityöntekijöihin ja muihin yhteistyötahoihin (vrt. moniammatillinen yhteistyö (Metteri, 1996)).

# Kirjallisuutta

- Alkula, Tapani, Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka (1994). *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY.
- Askeland, Gurid & Christansen, Kikkan Ustved (1989). Single system design - et møte mellom forskning og praksis. *Nordiskt Socialt Arbete*, 9, no. 3, 23–37.
- Bloom, Martin (1975). *The Paradox of Helping: Introduction to the Philosophy of Scientific Practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Bloom, Martin & Fischer, Joel (1982). *Evaluating Practice: guidelines for the accountable professional*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall Inc.
- Blythe, Betty J. & Rodgers, Antoinette Y. (1993). Evaluating our own practice: past, present and future trends. Teoksessa Bloom, Martin (toim.), *Single-System Designs in the social services: issues and options for the 1990s*, ss. 101–119. Binghampton, N.Y.: The Haworth Press.
- Blythe, Betty J. & Tripodi, T. (1989). *Measurement in Direct Practice*. Newbury Park, C.A.: Sage.
- Boden, Deirdre (1994). *The Business of Talk. Organizations in Action*. Cambridge: Polity Press.
- Bostwick, G.J. & Kyte, N. (1993). Measurement in research. Teoksessa Grinnell, R.M. (toim.), *Social work research and evaluation*. Itasca, Ill.: Peacock, neljäs painos.

- Cheetham, Juliet, Fuller, Roger, McIvor, Gill & Petch, Alison (1992). *Evaluating social work effectiveness*. Buckingham: Open University.
- de Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York: W.W. Norton & Company.
- E., Mutschler. & Jayaratne, S. (1993). Integration of information technology and single-system designs: issues and promises. *Journal of social service research*, 18, 121–145. numero puuttuu.
- Eriksson, Bengt & Karlsson, Per-Åke (1990). *Utvärderings roll i socialt arbete*. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Fetterman, David M. (1996). Empowerment evaluation: An introduction to theory and practice. Teoksessa Fetterman, David M., Kaftarian, Shakeh J. & Wandersman, Abraham (toim.), *Empowerment Evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment and Accountability*, ss. 3–46. Sage.
- Fetterman, David M., Kaftarian, Shakeh J. & Wandersman, Abraham (toim.) (1996). *Empowerment Evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment and Accountability*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fischer, Joel (1993). Empirically based practice: the end of ideology? *Journal of Social service research*, 18, no. 1-2, 19–64.
- Fisher, Joel (1981). The social work revolution. *Social Work*, 26, 199–207. numero puuttuu.
- Fraser, M.W., Pecora, P.J. & Lewis, R.E. (1991). The correlates of treatment success and failure for intensive family preservation services. Teoksessa Fraser, M.W., Pecora, P.J. & Haapala, D.A. (toim.), *Families in Crisis: the impact of intensive family preservation services*, ss. 181–224. New York: Aldine.
- Gambrill, Eileen D. & Barth, Richard P. (1980). Single-case study designs revisited. *Social Work Research & Abstracts*, 16, no. 3, 15–20.

- Gerdes, Karen, Edmonds, Rita M., Haslam, Darryl R. & McCartney, Trina L. (1996). A statewide survey of licensed clinical social workers' use of practice evaluation procedures. *Research on social work practice*, 6, no. 1, 27–39.
- Gingerich, W.J. (1990). Rethinking single-case evaluation. Teoksessa Videka-Sherman, L. & Reid, W.J. (toim.), *Advances in clinical social work research*, ss. 11–24. Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.
- Goodman, Clifford (1993). *Literature Searching and Evidence Interpretation for Assessing Health Care Practices*. Stockholm: SBU – The Swedish Council on Technology Assessment in Health Care.
- Haworth, Glenn O. (1984). Social work research, practice, and paradigms. *Social Service Review*, 53, no. 3, 343–357.
- Heineman-Pieper, M. (1985). The future of social work research. *Social work research and abstracts*, 21.
- Hepworth, Dean H. & Larsen, Jo Ann (1990). *Direct Social Work Practice*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Heritage, John (1984). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Herman, J.L., Morris, L.L. & Fitz-Gibbon, C.L. (1987). *Evaluator's Handbook*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hornick, Joseph P. & Burrows, Barbara (1988). Programme evaluation. Teoksessa Grinnell, R.M. (toim.), *Social work research and evaluation*, ss. 400–420. Itasca, Ill.: Peacock, kolmas painos. sivut puuttuvat.
- Kananoja, Aulikki & Turunen, Merja-Maaria (1996). *Tähän suuntaan lastensuojelu. Miten lapsi näkyy lastensuojelun asiakirjoissa?*. Aiheita. Helsinki: Stakes.

- Kazi, Mansoor A.F. (1996). The centre for evaluation studies at the university of huddersfield: A profile of activities in social work settings. *Research on Social Work Practice*, , no. 1, 104–116. volume puuttuu.
- Kazi, Mansoor A.F. & Wilson, Joe T. (1996). Applying single-case evaluation methodology in a british social work agency. *Research on Social Work Practice*, , no. 1, 5–26. vol puuttuu.
- Levin, Henry M. (1996). Empowerment evaluation and accelerated schools. Teoksessa Fetterman, David M., Kaftarian, Shakeh J. & Wandersman, Abraham (toim.), *Empowerment Evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment and Accountability*. Sage.
- Lewis, Robert A., Walton, Elaine & Fraser, Mark W. (1995). Examining family reunification services: A process analysis of successful experiment. *Research on Social Work Practice*, 5, no. 3, 259–282. onko volume 5 vai 3.
- Lindholm, Kerstin (1986). Värderingar och systematiskt tänkande i socialt arbete - en paradox? *Socionomen*, , no. 10, V–VIII.
- Lumijärvi, Ismo (1994). *Vaikuttavuusarviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä. Käsitteellisiä tarkennuksia ja sovellutusesimerkkejä*. Numero 187 teoksessa Tutkimuksia. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Marlaine, Courtney L. & Maynard, Douglas W. (1993). Social problems and the organization of talk and interaction. Teoksessa Holstein, James A. & Miller, Gale (toim.), *Reconsidering Social Constructionism. Debates in Social Problems Theory*, ss. 173–198. New York: Aldine de Gruyter.
- Metteri, Anna(toim.) (1996). *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Mutschler, E. (1984). Evaluating practice: A study of research utilization by practitioners. *Social Work*.
- Nerdrum, Per & Alve, Svein (1995). Kan psykososiale fenomener måles? *Nordisk Socialt Arbete*, 15, no. 4, 279–288.

- O'Hanlon, William & Weiner-Davis, Michele (1989). *In search of solutions: A new direction in psychotherapy*. New York: W.W. Norton & company.
- Outinen, Maarit, Haverinen, Riitta, Maaniittu, Maisa, Mäkelä, Marjukka & Mäntysaari, Mikko (1995). *Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Stakes.
- Reid, William J. (1993). Fitting the single-system design to family treatment. Teoksessa Bloom, Martin (toim.), *Single-system designs in the social services: issues and options for the 1990s*, ss. 83–99. Binghampton, N.Y.: The Haworth Press.
- Reid, William J. (1994). The empirical practice movement. *Social Service Review*, 68, 165–184. numero puuttuu.
- Robinson, E.A.R., Bronson, D.E. & Blythe, B.J. (1988). An analysis of the implementation of single-case evaluation by practitioners. *Social Service Review*, 62, 285–301. numero puuttuu.
- Rostila, Ilmari (1986). *Työttömyystutkimus ja työttömyys omakohtaisena haasteena. Tarkastelua tutkimuksen ongelmanasetteluista ja työttömien omakoh- taisten arviointien tulkinnasta*. Numero 67 teoksessa Työvoimapolitiittisia tutkimuksia. Helsinki: Työvoimaministeriö, suunnitteluosasto.
- Ruckdeschel, R.A. & Farris, B.E. (1981). Assessing practice: A critical look at the single-case design. *Social Casework*, 62.
- Smith, David (1987). The limits of positivism in social work research. *British Journal of social work*, 17, 401–416. numero puuttuu.
- Socialstyrelsen (1995). *Vad de nordiska länderna sade om kvalitet i socialt- jänsten vn 1995*.
- Thomas, Edwin J. (1978). Research and service in single case experimen- tation: conflicts and choices. *Social Work Research & Abstracts*, 14, no. 4, 20–31.



- Thyer, Bruce A. (1993). Single-system research designs. Teoksessa Grinnell, R.M. (toim.), *Social Work Research and evaluation*. Itasca, Ill.: Peacock. sivut puuttuvat.
- Tuurala, Timo (1992). *Avautuva laitos. Lastensuojelun porrasteisen palvelujärjestelmän kehittymisen ensimmäinen vuosi*. Helsinki: Kaupunkiliitto.
- Valsu (1996). Kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteet. Valtakunnallinen suunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä vuosina 1997-2000. Valtioneuvoston päätös 2.9.1996, Helsinki.
- Witkin, Stanley L. (1991). Empirical clinical practice: A critical analysis. *Social work*, 36, no. 2, 158–163.

# Liite: Martin Bloomin haastattelu elokuussa 1988

Yhden tapauksen mallin (engl. single case design tai single system design) yksi merkittävimmistä kehittäjistä on amerikkalainen Martin Bloom. Vuodesta 1991 hän toimi tutkijaprofessorina Connecticutin yliopiston sosiaalityön koulussa. Haastatteluhetkellä hänen tutkimusintressinsä liittyivät primaariin preventioon ja sosiaalityön evaluaatiomenetelmiin, erityisesti yhden tapauksen asetelmaan. Kirjamme ensimmäisen painoksen ilmestyessä vuonna 1997 hän työskenteli tutkija-konsulttina päihdeongelmista kärsivien perheiden lasten pahoinpitelyä ja laiminlyöntiä ennaltaehkäisevässä kokeiluprojektissa. Nykyään professori Bloom on eläkkeellä ja harrastaa kuvaamataiteita.

Professori Bloom väitteli sosiaalipsykologiassa Michiganin yliopistossa, ja on opiskellut yhteiskuntatieteitä Edinburghin yliopistossa Skotlannissa ja filosofiaa Michiganin yliopistossa.

Oheinen haastattelu on tehty Åressa, Ruotsissa 29.8.1988, jolloin prof. Bloom opetti joukkoa pohjoismaisia sosiaalityön jatkokoulutusopiskelijoita kurssilla, jonka nimenä oli "Evaluering av praktiskt socialt arbete" (22.8.-30.8.1988). Tuolloin professori Bloom toimi Virginian yliopiston sosiaalityön koulun professorina. Vaikka haastattelun tekemisestä on kulunut lä-

hes neljännesvuosisata, ovat Bloomin esillenostamat kysymykset edelleen ajankohtaisia.

Seuraavassa MM tarkoittaa Mikko Mäntysaarta ja MB Martin Bloomia. Haastattelua ei ole julkaistu aiemmin.

## Miten malli syntyi

MM: -Voisitteko aluksi kertoa hivenen siitä, miten menetelmänne syntyi

MB: - Olin tekemässä projektia siitä, kuinka opiskelijat oppivat tekemään työtä vanhempien ihmisten kanssa. Opiskelijat eivät aina ole kovin innostuneita työskentelemään vanhusten kanssa. Heillä saattaa olla monenlaisia stereotypioita siitä, millaisia vanhukset ovat asiakkaina jne. Sen vuoksi kehitin pienen ja yksinkertaisen mittarin, jolla pyrin selvittämään, miten tehokkaasti kukin opiskelija työskenteli vanhuksen kanssa. Kutsuin sitä kompleksisuuden hallintamittariksi. Mittarissa oli viisiluokkainen asteikko, jolla selvitin tapauksen monimutkaisuutta tai helppoutta. Opiskelija saattoi saada käsiteltäväkseen melko monimutkaisen tapauksen ja selvitä siitä keskimääräisesti, mutta saada silti aika hyvän arvosanan – saman kuin jos kyse oli helposta tapauksesta, josta tuli vastaavan arvosanan saadakseen suoriutua erinomaisesti. – Hain siis eräänlaista painotettua arvostelua.

Tämä oli minun ensimmäinen yritykseni evaluoida lopputulosta. Tajusin pian, että mittarini ei ollut kovinkaan sensitiivinen. Leikittelin eri malleilla mielessäni ja päädyin lopulta eräänlaiseen frekvenssimalliin. Näytin sitä eräälle tilastotieteilijäystävälleni, joka kehitteli sen perustalta taulukon. Tuohon aikaan olin täysin tietämätön behaviorismista. Taustanihan ei suinkaan ole behavioristisessa tutkimuksessa, enkä siten tiennyt, että heillä oli jo valmiiksi kehitettyinä välineitä tällaisiin pulmiin. Heillä oli mm. erityinen graafinen esitys, jolla pystyttiin tarkastelemaan "ennen-jälkeen"-tilannetta. He eivät kuitenkaan olleet pohtineet mallinsa analysointia pitkälle, koska heidän filosofiansa mukaan aikaansaadun muutoksen tuli olla niin selvä, että tilastollista analyysia ei tarvita. Jos he kuitenkin halusivat käyttää tilastotieteellisiä välineitä, halusivat he käyttää hyvin monimutkaisia laskentamalleja. Loppujen lopuksi he eivät kovinkaan usein käyttäneet tilastollista analyysia.

Halusin kehittää jotakin, joka olisi riittävän yksinkertaista mutta silti osoittaisi muutoksen asteen vakuuttavasti. Siksi jatkoin oman mallini kehittämistä. Halusin siis saada selville, miten opiskelijat selviytyvät kenttäharjoittelussaan ja miten sitä voitaisiin arvioida mahdollisimman oikein.

Näin siis kiinnostuin evaluoinnista.

MM: - Kuinka monta vuotta sitten tämä tapahtui?

MB: - Kirjani *Paradox of Helping* ilmestyi 1975. Työskentelin mallini kanssa neljä viisi vuotta aiemmin, eli tuon on täytynyt tapahtua aivan 1970-luvun alussa. Julkaisin mallini, ja sain kuulla kunniani behavioristeilta, ensinnäkin koska ylipäänsä ryhdyin tarjoamaan malliani analyysivälineeksi ja toiseksi koska olin unohtanut autokorrelaation merkityksen. Siihen aikaan hädin tuskin tiesin sellaista olevan olemassakaan. Sitten sain kuulla, että autokorrelaation ongelmaan oli olemassa ratkaisuja. Tietysti mallini vaati paljon työstämistä. Se oli joka tapauksessa yksi ensimmäisistä objektiivisista sosiaalityön evaluaation malleista. Olihan se hyödyllinen alku, vaikka malli sinänsä ei ollutkaan erikoisen hyvä.

### **Miten malli on otettu vastaan**

MM: - Olette jo vuosia opettanut tapauskohtaisen evaluaatiomallianne Yhdysvalloissa. Voisitko kertoa hieman sen saamasta vastaanotosta. Miten paljon mallianne käytetään Yhdysvalloissa.

MB: - Ei sitä käytetä laajalti koko laajuudessaan. Toistaiseksi on ilmestynyt pari kolme isompaa tutkimusta, joissa on systemaattisesti seurattu sitä, miten sosiaalityön opiskelijat hyödyntävät tapauskohtaista asetelmaa valmistumisensa jälkeen työelämässä. Yleistäen voi sanoa, että vain harvat käyttävät tapauskohtaista asetelmaa sen koko vaativuudessa alusta loppuun. Useimmat kuitenkin käyttävät mallin joitakin ulottuvuuksia työssään. Sanotaan vaikka työskentelyn tavoitteiden täsmentämistä ... Uskon muutenkin, että juuri tarkempi tavoitteiden asettelu on tässä mallissa se, joka kestää pisimpään.

Yleisesti ottaen näyttää siltä, että tapauskohtaisen mallin soveltaminen kaikissa tapauksissa ja kaikkien sosiaalityöntekijöiden toimesta on vaikeaa. Se oli kyllä tavoitteeni, ihana, idealistinen tavoitteeni – että kaikki sosiaalityöntekijät tekisivät tapauskohtaista evaluaatiota kaikissa asiakastapauksissaan kaiken aikaa. En ole luopunut idealismistani, mutta on selvää, että tuo tavoite on edelleen hyvin, hyvin kaukana.

## **Mallin erot klassiseen koeasetelmaan**

MM: - Voisitteko verrata lähestymistapaanne klassiseen ennen-jälkeen asetelmaan.

MB: - Lähestymistapojen vertailu on hankalaa. Minulla on kirjassani "Evaluating Practice" kolmen sivun mittainen taulukko, jossa vertaan klassista koeasetelmaa yhden tapauksen asetelmaan. Ajattelin tässä kerran, että analyysia olisi täydennettävä ottamalla mukaan kolmas sarake, nimittäin etnografinen, laadullinen evaluaatio, sillä sekin on erityinen evaluaatiomenetelmänsä jonka vahvuudet ja heikkoudet olisi otettava mukaan tarkasteluun.

Pohjimmiltaan klassinen koeasetelma omaa edelleen loogiset etunsa: sen perusteella voidaan selvästi osoittaa, että kausaalisuhde on olemassa, ainakin tietyllä todennäköisyydellä. Mutta siihen liittyy myös merkittäviä ongelmia, ennenkaikkea satunnaistamisessa ja koe- ja kontrolliryhmän samanlaistamisessa. On aina olemassa virhelähteitä joita ei voida eliminoida. Hyvin suurista ryhmistä huolimatta koe- ja kontrolliryhmän välillä voi silti olla merkittäviä eroja esimerkiksi ikärakenteessa, ja näitä hoidellaan sitten pois tilastollisin keinoin. Yhden tapauksen asetelmassa meillä ei ole juuri koskaan tätä ongelmaa, koska tapauksia on vain yksi.

Yhden tapauksen asetelmalla on tietysti omat vahvuutensa ja heikkoutensa verrattuna muihin tapoihin tehdä evaluaatiota. Kuten olen monasti sanonut, yhden tapauksen asetelma on evaluaatiota, ei tieteellistä tutkimusta. Kyse on ensimmäisestä askeleesta, lyhyestä mutta tarpeellisesta askeleesta sen selvittämiseksi, mitä asiakassuhteessa tapahtuu, mihin suuntaan asiat näyttävät olevan menossa. Hyvin suunnitelluilla asetelmilla voidaan myös päästä kausaation jäljille.

Käsitykseni mukaan yhden tapauksen asetelman ja klassisen koeasetelman loogisten vahvuuksien vertailu ei ole mahdollista. Ainakaan minä en osaa sanoa, miten tällaisen vertailun voisi tehdä. Jotkut asiaa miettineet ovat sitä mieltä, että ne ovat loogiselta arvoltaan samanlaiset. Minä sanoisin vain, että myös yhden tapauksen asetelma on muutoksen suunnasta kertova metodi, jota työntekijöiden tulee käyttää sensitiivisesti ja harkiten. Sitä ei tule käyttää ainoana mahdollisena ratkaisuna, vaan koko ajan on

muistettava tilastollisten merkittävyyksien rinnalla käytännölliset ja kliiniset merkittävyydet.

## **Mallin kritiikki**

MM: - Millaista keskustelua yhden tapauksen asetelma on herättänyt sosiaalityön tutkijoiden keskuudessa. Millaista kritiikkiä yhden tapauksen asetelmaa kohtaan on esitetty.

MB: - Aivan niin, kritiikkiä on ollut paljonkin. Sanoisin, että jokaista mallini yksityiskohtaa on arvosteltu ja tuettu taas jonkun toisen toimesta. Jos aloitan alusta, niin jotkut sanoivat, että on mahdotonta asettaa työskentelylle erityisiä tavoitteita. Toiset taas sanoivat, että työskentely on mahdotonta ilman tarkkoja tavoitteita.

Ja niin edelleen. Koska yhden tapauksen asetelma on yleensä otettava käyttöön nopeasti ja lyhyessä ajassa, jää asetelma usein karkeaksi. Mallista ei tule niin hyvää kuin toiset tahtoivat, mutta tuskin se niin huonokaan on kuin toiset väittivät. Mallia kohtaan esitetty kritiikki on aiheellista, mutta tuskinpa kaikkia ongelmia kyetään ratkaisemaan.

Asteikon laatiminen on aina ongelma. Aina on olemassa monia mahdollisia tapoja, joilla voidaan mitata tarkasteltavaksi valittua asiaa. Totuutta asioiden tilasta ei saada koskaan selville, kyse on aina arvauksesta. Meillä on useita mahdollisia mittaustapoja, ja on vaikea joskus päästä yksimielisyyteen siitä, mitä tulisi käyttää.

Interventiovaihe on aina pulmallinen, koska sosiaalityössä – kuten tiedät – on ihmisiä, jotka sanovat, että emme voi täsmentää tarkasti interventioita. Sanotaan, että sosiaalityössä pyritään "luottamukselliseen suhteeseen", ja antamaan asiakkaalle tilaa kasvaa ja niin edelleen. "Me vain teemme mahdolliseksi ja siksi emme voi mitata mitä teemme". Näin sanovat myös todistavat väitteensä oikeaksi jättämällä kertomatta, mitä he oikeastaan tekevät. Tällainen keskustelu jatkuu vuodesta toiseen. Toiset taas sanovat, "ei ei, työ on kohdistettava mahdollisimman tarkasti"(näin esimerkiksi behavioristisia metodeja käyttävät). Toiset taas sanovat, että tuollainen on epäinhimillistä ja tuomittavaa. Sellaista tämä on, edestakaisin liikettä. Koko ajan keskustellaan siitä, onko yhden tapauksen malli

mahdollista, ja ovatko spesifit interventiot hyödyllisiä.

Sitten on kysymys graafisesta esityksestä. Häiritseekö taulukoiden laatiminen sosiaalityön asiakassuhdetta, pakottaahan se aina välillä pysähtymään ja täyttämään kaaviota. Aikaa on usein vähän, eikä siis kuvioden piittely haittaa työskentelyn tavoitteiden toteutumista. Tavoitteenahan on usein auttaa ihmisiä ratkaisemaan ongelmiaan. Tutkimuksen tavoitteena on puolestaan kerätä uutta tietoa. Joskus nämä tavoitteet näyttävät olevan ristiriidassa. On hyvin tärkeää nähdä yhden tapauksen asetelma evalu-aation eikä tutkimuksen välineenä. Evaluaatio taas tähtää käytännöllisten ongelmien ratkaisemiseen. Välttämättä kyse ei ole uuden tiedon luomisesta tutkimuksen mielessä.

Silti joskus on hyödyksi, jos sosiaalityöntekijä onnistuu erityisen hyvin soveltamaan jotakin uutta tekniikkaa jonkun erityisen asiakasryhmän auttamiseen, myös kertoa työnsä tuloksista toisille. Tällä tavalla yhden tapauksen mallista voi olla välineeksi myös uuden tiedon luomisessa. Itse asiassa se voi olla yhtä hyödyllinen kuin klassinen koeasetelmakin.

Vielä kerran, jokaista mallini yksityiskohtaa on kritisoitu sekä oikeudenmukaistesti että ei aina niin oikeudenmukaisesti. Mallini puolustajat ovat vastanneet (hyvin tai ei niin hyvin), ja keskustelu jatkuu edelleen.

Mallia kohtaan on esitetty myös tilastollisesta näkökulmasta kritiikkiä. Itse en ole tilastotieteilijä, enkä osaa kovin hyvin vastata siihen kritiikkiin. Uskoakseni mallia on mahdollista täsmentää ja täydentää vielä paljon. Tässä mielessä kyse on tyyppillisestä tieteellisestä innovaatiosta. Voi olla että 20 vuoden kuluttua malliani ei enää ole olemassa, koska tietokoneet ovat korvanneet sen ja metodit ovat muutenkin erilaisia. Ehkä ihmiset ovat huomanneet, että tämä oli kauhea erehdys, mutta voi olla, että mallia pidetään hyvänä, ja sitä kehitetään edelleen.

Kävi kuinka kävi, jokaisessa kehityksen vaiheessa meidän on koetettava tehdä parhaamme niillä välineillä, joita meillä on käytössämme. meidän on pyrittävä korjaamaan metodejamme paremmiksi, tässä tapauksessa auttaaksemme käytännön sosiaalityöntekijöitä.



## Tieteellistämisen ongelmat sosiaalityössä

MM: - Taisitte jo vastata seuraavaan kysymykseeni, mutta ehkä haluatte kuitenkin kommentoida asiaa vielä uudelleen. Jotkut sanovat, että sosiaalityön kaltaisen auttamisammatin kehittämiseen entistä tieteellisemmäksi liittyy myös vaaroja. Oletteko kuulleet tällaisia kantoja.

MB: - Aivan niin. Sosiaalityötä on kutsuttu taiteeksi. "Ammattikäytännön taide" ja niin edelleen. "Taitelija" sanoisi, että jokainen tapaus on niin ainutlaatuinen, uniikki ja erityinen, että siksi emme voi käyttää tietellisen tutkimuksen välineitä millään yleisellä tavalla inhimillisen käyttäytymisen mittaamiseen ja yleisten käyttäytymistä ohjaavien lakien etsimiseen jne. Jos olisin asiakas, ehkä haluaisin että työntekijäni ajattelisi samalla tavalla. Mutta koska en ole asiakas, toivon että työntekijät ajattelevat juuri päinvastoin, että todella on olemassa yleistä tietoa ja että työntekijöiden ei ole aina pakko alkaa alusta uudelleen, vaan voimme hyötyä toisten aikaisemmista kokemuksista. Tai tutkimuksesta, jonka avulla työllämme saadaan aikaan tuloksia nopeammin.

Niinpä otaksun, että olen tutkijan puolella, joka katsoo, että on mahdollista käyttää tieteellisesti testattua menetelmää ja tulla siten paremmaksi taiteilijaksi asiakkaiden kanssa. Niin ajattelen nyt.

Olen myös kuullut monia kiivaita väittelyitä, joissa ihmiset sanovat, että tämä "tiedetouhotus asettaa uhanalaiseksi kaiken, mistä sosiaalityössä todella on kysymys. Se voi saattaa päättäjät uskomaan, että me pystymme tuottamaan palveluita enemmän kuin mihin todella pystymme. Inhillistä käyttäytymistä ei kyllä voi mitata. Älkää siis lupailko, että te voitte mitata sitä, koska niin syntyy vääriä odotuksia."

Toisaalta on niinkin, että jos emme pyri olemaan tarkkoja työssämme ja pyri dokumentoimaan sitä, tulevat päättäjät lyömään meitä sillä. Jos siis on niin, että meitä lyödään siitä riippumatta, evaluoimme tai emme, on ehkä kuitenkin parempi tehdä parhaansa ja katsoa, josko ongelmat ovat ratkaistavissa yrittämällä.

## Sosiaalityön arvot

MM: - Sosiaalityön tietoperustan ongelmat liittyvät usein kiinteästi sosiaalityön luonteeseen ammattina. Katsotteko, että sosiaalityötä voidaan pitää professiona.

MB: - Tämä on vanha ongelma, enkä tiedä, miten hyödyllinen kysymys tuo on. Keskustelu kuitenkin asiasta näyttää jatkuvan ...

Ajattelen niin, että Skandinaviassa sosiaalityö-professio on yleisesti ottaen arvostetumpi kuin USA:ssa koska sosiaalityön arvot ovat paljon lähempänä yhteiskunnan yleisiä arvoja kuin amerikkalaisessa yhteiskunnassa. Meillä Yhdysvalloissa sosiaalityöntekijöiden tavoitteet ja arvot ovat aika lähellä sitä, mitä pohjoismaisissa yhteiskunnissa yleensä tavoitellaan. Meidän yhteiskuntamme on konservatiivisempi ja siksi sosiaalityön arvojen toteuttaminen ja niiden hyväksyttäminen päättäjillä on meillä vaikeampaa. Kaikkialla kyse on taistelusta: olemme sitoutuneet edistämään humaaneja arvoja, tämä on yksi tapa tehdä niin.

MM: - Oletteko sitä mieltä, että mikäli useammat sosiaalityöntekijät käyttäisivät mallianne, sosiaalityön status ammattina lisääntyisi.

MB: - Kyllä, miellelläni näkisin asiat niin. En silti tiedä, voiko mikään yksittäinen väline, kuten tämä, nostaa jonkun ammattikunnan asemaa kenenkään silmissä. Ehkä jos hyvin monet ihmiset dokumentoisivat työnsä varsin pitkän ajan kuluessa, voisi se johtaa sosiaalityön toisenlaiseen tilanteeseen kuin se on nyt. Ehkä päättäjätkin kiinnittäisivät enemmän huomiota kovaan dataan kuin mitä he nyt tekevät. Ehkä se olisi hyväksi. Voi olla, että yhteiskunta kiinnittäisi sosiaalityöhön enemmän huomiota, kun sosiaalityö voisi osoittaa saavuttavansa tavoitteensa. Ehkä, mutta ei elämä ole niin rationaalista. Sitä paitsi, eivät päättäjät käytä faktoja ainoana päätöksenteon perustanaan. Ne ovat vain yksi ainesosa ...

MM: - Meillä on paljon keskusteltu Foucaultin teorioista, joiden mukaan tiedon ja vallan välillä on tiivis yhteys.

MB: - Ehkä se, mitä edellä sanoin pätee tähänkin. Hyvin epäsuorasti, tosin.

## Positivismi-kritiikistä

MM: - Luullakseni ainakin jotkut sanovat mallianne positivistiseksi. Skandinavian maissa positivismi on hyvin vahva negatiivinen leima. Miten reagoitte tähän ?

MB: - Minua on kyllä kutsuttu rumemmillakin nimillä kuin positivistiksi, ei se nyt vielä ole kovin paha ... No niin, myös minun maassani looginen positivismi on laskusuunnassa. Minun taustani on filosofiassa, ja minulla on myös vahva kiinnostus historiaan. Siksi tiedän, että kaikilla ajatussuunnilla on nousunsa ja laskunsa, riippumatta siitä, mitä ihmiset kulloinkin ajattelevat ja odottavat. Odotan, että looginen positivismi ajan myötä nousee jälleen. Minua kiinnostaa loogisen positivismin todelliset saavutukset vuosisadan alussa ja hiemen sitä ennen: ongelmien selventäminen ja tarkentaminen - mitä kysymyksemme ovat ja kuinka mielekkäitä ne ovat. Tietysti kukin voi tykönsä joko hyväksyä tai hylätä positivistien vastaukset näihin kysymyksiin, mutta uskon silti heidän edistäneen kysymysten lujuutta ja selkeyttä. Tässä suhteessa paluu entiseen, (esipositivistiseen) aikaan ei ole helppo. Emme kovinkaan helposti pysty esittämään kysymyksiä joita meillä olisi ehkä ollut sata vuotta sitten. Ja näin on hyvä.

Onhan tietysti olemassa uuspositivismin koulukuntia, jotka sekoittavat ihmistieteellisempiä ajatuksia ja humanistista maailmankatsomusta tieteellisen ajattelun voimaan ja asioiden operationalisointiin. En pidä sitä pahana. Se voi olla terveellistä. Ihmiset saattavat pysähtyä sanomaan, että "ei, onnettomalla ihmisellä ei todellakaan tarkoiteta tuollaista, vaan ...". Näin keskustelun edistyminen johtaa koko ammatin edistymiseen.

Olen siis onnellinen siitä, että se (positivismi) on olemassa, ja myös siitä, että ihmiset arvostelevat sitä. Toivon vain, että ihmiset voisivat olla myös avoimempia hyväksymään positivismin hyvät puolet ja vastaavasti positivistit valmiimpia hyödyttämään sitä vastaan esitettyä kritiikkiä.

Minusta yksittäistapauksen asetelma on hyvä kompromissi jyrkän loogisen positivismin joka haluaa operationalisoida kaiken ja sulkea kaiken sellaisen pois jota ei voi operationalisoida sekä humanismin joka haluaa olla sensitiivinen kaikille sosiaalisia ja persoonakohtaisia ongelmia välillä. Malli nimittäin sallii indikaattorien etsimisen inhimillisesti merkityk-

sellisille kohteille ja voimavaroille. Siksi hyväksyn ilomielin positivistin leiman, vaikka tiedänkin sen merkitsevän ilkeitä asioita jossain päin maailmaa.

Minua on kutsuttu myöskin humanistiksi, joka on hyvin huolissaan inhimillisistä arvoista enkä itse näe mitään olennaista ristiriitaa näiden välillä. Näen ne pikemminkin työvälineinä toisilleen, ja toistensa korjauskeinoina.

MM: - Kuten sanoitte äsken, paradigmoissa on nousuja ja laskuja. Analyyttinen traditio on ollut hyvin voimakas Suomessa. Kansainvälisesti ehkä tunnetuimmat filosofimme Jaakko Hintikka ja Georg-Henrik von Wright ovat edustaneet nimenomaan analyyttistä filosofiaa. von Wright oli Wittgensteinin oppilas.

### **Teorian asemasta**

MM: - Millaisena pidätte teorian asemaa mallissanne. Kun luin kirjanne, tulin siihen käsitykseen, että mallinne on hyvin induktiivinen. Monet katsovat, että kaikki havaitseminen on käsitteellistä. Siksi teoreettiset käsitteet vaikuttavat meihin ennen havaitsemista.

MB: - Aivan, ymmärrän mitä tarkoitatte. Näin todellakin ajatellaan.

Locke ja Hume sanoivat, että kaiken perustana on havainto ja toiset kuten Descartes painottivat järkeä. Näiden perinteiden yhteenliittäminen vaikutti vaikealta. Myöhemmin positivistit taas vetivät ne erilleen, ja humanistit taas yhteen. Tässäkin meillä on nousuja ja laskuja, edestakaista liikettä koko ajan.

Pidän itseäni enemmän teoreetikkona kuin käytännön tutkijana. Olen siis hyvin kiinnostunut teorioista koska ne vaikuttavat myös tekniikoihin. En kutsuisi itseäni induktiivisesti orientoituneeksi, mieluummin sellaiseksi joka yhdistää ne kaksi (deduktiivisen ja induktiivisen) toisiinsa. En usko että niitä voidaan erottaa. Ei sen paremmin deduktio kuin induktiokaan voi olla ensisijainen.

Niin kauan kuin minä olen asioita seurannut, näyttää ajattelussa vallitsevan tuollainen edestakainen liike: eteen - taakse, ylös - alas, ajattelu - havaitseminen ... Opettajana pidän itseäni deduktiivisesti orientoituneeksi.

na. Haluan esittää parhaat mahdolliset teoriat käytännön työntekijöille ja pidän teorioita hyödyllisinä työkaluina. Edistyneille opiskelijoille sanon mielelläni, että “unohtakaa teoriat ja alkakaa kerätä havaintoja ja käyttäkää tavallista käytännön järkeänne. Pistäkää sitten asiat yhteen ja rakentakaa oma teorianne.”

Edelleenkin, näen yksittäistapauksen asetelman hyödyllisenä yhdistävänä linkkinä. B, interventio voi perustua toisen ihmisen kehittämään teoriaan, ja voit itse käyttää syntyvää tulosta oman teoriasi rakentamiseen.

Malli itsessään ei ole teoria-sidonnainen. Yleisesti ottaen sen yhteydessä voi käyttää mitä hyvänsä teoriaa. Samalla se johtaa käytännön työntekijät pohtimaan käyttämäänsä teoriaa.

Minulle kysymys on ajattelusta. Näin todella on. Ajattelu on keskipiste. Olen tästä hyvin vakavissani. Tämä ajatus yhdistävästä linkistä on hyvin tärkeä. Ehkä kyse on tärkeimmästä palveluksesta jota minä tulen tekemään, ei tieteelle yksin tai käytännölle yksin, vaan saattamaan tutkijat ja käytännön tekijät ajattelemaan yhdessä toisiaan ja omaa toimintaansa.

Olen käyttänyt käsitettä “tieteellinen ammattilainen” (scientific practitioner), ja lopulta siinä kiteytyy kaikki mitä haluan sanoa. Puhun sellaisista ihmisistä, joilla on sekä tieteelliset että käytännölliset valmiudet ja he osaavat myös ottaa nämä valmiudet yhtä aikaa systemaattisesti käyttöön, ja hankkia näin palautetta työstään.